ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ
ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ



Σχέσεις Δημοσίων Υπαλλήλων και Πολιτών

Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς

ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ
ΑΘΗΝΑ, ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2012

ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΩΝ

ΟΔΗΓΟΣ ΟΡΘΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΩΝ: **ΟΔΗΓΟΣ ΟΡΘΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ**

Έκδοση:
Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σχεδιασμός Εντύπου - Φωτοστοιχειοθεσία
ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Εκτύπωση - Βιβλιοδεσία
ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ
(Αρ. Εργασίας 00/2012)

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ
ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΩΝ

ΟΔΗΓΟΣ ΟΡΘΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

Οι Δημόσιοι Υπάλληλοι στην υπηρεσία
του δημόσιου συμφέροντος και των πολιτών

ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

ΑΘΗΝΑ, ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2012

«Οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι εκτελεστές της θέλησης του κράτους και υπηρετούν το λαό· οφείλουν πίστη στο Σύνταγμα και αφοσίωση στην Πατρίδα».

Άρθρο 103 παρ. 1 Συντάγματος

«Όλα έχουν ειπωθεί,
μα αφού κανείς δεν ακούει,
πρέπει να ξεκινήσουμε από την αρχή»
André Gide

Η υποστήριξη προς τον πολίτη και η εξυπηρέτησή του με υψηλούς ποιοτικούς όρους αποτελούν τους μείζονες αντικειμενικούς στόχους της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης.

Η ουσιαστική επίτευξη των ανωτέρω στόχων δεν μπορεί να γίνει χωρίς την ανάπτυξη μεταξύ των λειτουργών της δημόσιας διοίκησης μιας κουλτούρας και της αντίστοιχης συμπεριφοράς για την τήρηση των θεμελιωδών ηθικών αρχών δράσης που απορρέουν από την έννομη τάξη και από τις γενικά παραδεκτές αρχές του διοικητικού δικαίου όπως της χρηστής διοίκησης, της αρχής της επιείκειας, της καλής πίστης κ.λπ.

Όμως, θεωρείται άκρως σημαντικό για τη βελτίωση της δημόσιας διοίκησης και η θέληση των λειτουργών της για μια έντιμη και ακέραια στάση με μια αίσθηση υψηλής αποστολής.

Ο παρών Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς των δημοσίων υπαλλήλων υποδηλώνει εκ νέου την προσήλωση της διοίκησης στα ιδεώδη ορθής διοικητικής συμπεριφοράς.

Ο Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς είναι σήμα πορείας για τους δημοσίους υπαλλήλους στις καθημερινές συναλλαγές τους με τους πολίτες, προβάλλοντας το πρότυπο για τη νομικά και ηθικά ορθή συμπεριφορά και τις θεμελιώδεις αρχές διοικητικής δράσης.

Ο Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς υπενθυμίζει στους λειτουργούς της δημόσιας διοίκησης ότι οι αξίες που στηρίζουν την επίτευξη κάθε αποτελέσματος της διοίκησης είναι εκείνες που κάνουν σημαντική αυτήν την επίτευξή του.

Με την τήρηση των αρχών Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς που περιγράφονται στον ανά χείρας οδηγό, αναδεικνύονται τα υψηλότερα δυνατά πρότυπα συμπεριφοράς.

Πράγματι, αρκεί να σκεφτούμε ότι καθένας από εμάς με τη συμπερι-

φορά του είναι υπεύθυνος για τον τρόπο με τον οποίο οι έλληνες πολίτες αλλά και ο υπόλοιπος κόσμος, ιδίως οι πολίτες και τα κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, βλέπει και αντιλαμβάνεται τη σύγχρονη δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα.

Σε συνέχεια των νομοθετικών πρωτοβουλιών της Κυβέρνησης με τις οποίες καθιστούμε τη Δημόσια Διοίκηση περισσότερο αντικειμενική (ν.3812/2009, ν.3839/2010 για προσλήψεις και προαγωγές), περισσότερο διαφανή (ν.3861/2010, «Πρόγραμμα Διαύγεια»), περισσότερο σύγχρονη (ν.3979/2011, νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση), περισσότερο αξιοκρατική (ν.4024/2011, για το Βαθμολόγιο), περισσότερο ποιοτική στην εφαρμογή των πολιτικών που εκφράζονται μέσω των νόμων (ν. 4048/2012 για τη θέσπιση αρχών, διαδικασιών και μέσων καλής νομοθέτησης) και περισσότερο ευαίσθητη στην τήρηση της νομιμότητας με το νόμο για την αναμόρφωση του πειθαρχικού δικαίου (ν.4057/2012, Πειθαρχικό Δίκαιο Δημοσίων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου), ο νέος Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς φιλοδοξούμε να καλύψει τυχόν κενά. Κυρίως δε, να συντελέσει στην ενίσχυση όχι μόνο της σύννομης αλλά και της σύμφωνα με την ηθική και δεοντολογία συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων, συμβάλλοντας στην εύρυθμη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης και στη βελτίωση των Σχέσεων Κράτους – Πολίτη.

Δημήτρης Ρέππας

Υπουργός Διοικητικής Μεταρρύθμισης
και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι σχέσεις διοίκησης-πολιτών ρυθμίζονται από συγκεκριμένους νομικούς κανόνες που πραγματώνουν τις αρχές του κράτους δικαίου και της δημοκρατίας. Ωστόσο, η ποιότητα των σχέσεων αυτών δεν εξαντλείται στην εφαρμογή συγκεκριμένων κανόνων δικαίου αλλά περιλαμβάνει και την εμπειρία των καθημερινών συναλλαγών με τους υπαλλήλους των υπηρεσιών. Σ' αυτήν συμπεριλαμβάνεται η διαπροσωπική επαφή, η εκπλήρωση αλλά και ο τρόπος εκπλήρωσης- των υποχρεώσεών τους.

Σε αναζήτηση της ποιότητας στη σχέση διοίκησης πολιτών, σε διάφορες χώρες και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, διατυπώνονται κώδικες ή οδηγοί που εξειδικεύουν τις οφειλόμενες συμπεριφορές και προδιαγραφές δράσης. Στοχεύουν να παράσχουν ένα εύχρηστο και ευσύνοπτο εργαλείο διαμόρφωσης του επαγγελματικού προφίλ των δημοσίων υπαλλήλων καταγράφοντας τι αναμένεται από αυτούς στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης των πολιτών.

Ανάλογη είναι η στόχευση και του παρόντος Οδηγού, που έρχεται να ενημερώσει και να εμπλουτίσει μια παλαιότερη αντίστοιχη προσπάθεια του Συνηγόρου του Πολίτη με το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στη συνεργασία αυτή, ο Συνήγορος του Πολίτη συμβάλλει με την εμπειρία του, η οποία βασίζεται στη διερεύνηση συγκεκριμένων αναφορών, και την τεχνογνωσία του. Η πρώτη ύλη από τα παράπονα των πολιτών στη σχέση τους με τις υπηρεσίες έχει γίνει αντικείμενο μελέτης και επεξεργασίας με βάση το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

Όπως θα γίνει άμεσα αντιληπτό, με αυτόν τον οδηγό δεν επινοείται κάτι καινούργιο. Εξειδικεύονται τα ισχύοντα προκειμένου να καταστούν κοινό σημείο αναφοράς για τη δεοντολογία των σχέσεων υπαλλήλων και πολιτών.

Εκφράζω την ελπίδα ότι αυτός ο Οδηγός θα κάνει λίγο καλύτερη τη σχέση υπαλλήλων και πολιτών, διαμορφώνοντας ένα πλαίσιο στο οποίο ο πολίτης και η διοίκηση θα γνωρίζουν με ακρίβεια τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά τους.

Καλλιόπη Σπανού

Συνήγορος του Πολίτη

Περιεχόμενα

Σελίδα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 15

ΜΕΡΟΣ 1.
Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ . . 17
Α. ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΡΑΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ . . . 18

Β. ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ
Β.1. Συμπεριφορά κατά την άμεση προσωπική ή μέσω τηλεφώνου επικοινωνία 19
Β.1.1. Ευπρέπεια και σεβασμός 19
Β.1.2. Επαγγελματισμός 21
Β.2. Συμπεριφορά κατά τον χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών 23
Β.2.1. Τήρηση της νομιμότητας 23
Β.2.2. Ανεξαρτησία και αμεροληψία 24
Β.2.3. Ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα 25
Β.2.4. Υπευθυνότητα 26
Β.2.5. Ισότητα 27
Β.2.6. Αναλογικότητα 27
Β.2.7. Εχεμύθεια – εμπιστευτικότητα-απόρρητο 28
Β.2.8. Πρόσβαση σε έγγραφα - δημοσιοποίηση στοιχείων 28
Β.2.9. Διαφάνεια της υπηρεσιακής δράσης 29
Β.2.10. Αιτήσεις πολιτών-πρωτοκόλληση-διεκπεραίωση 31
Β.2.11. Δικαίωμα προηγούμενης ακρόασης 32
Β.2.12. Αιτιολόγηση των αποφάσεων 33
Β.2.13. Αποτελεσματικότητα – αποδοτικότητα – ποιότητα 33

Γ. ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΗΣ 36
Γ.1. Η αρχή της νομιμότητας 36
Γ.2. Η άσκηση της διακριτικής ευχέρειας 37
Γ.3. Η αρχή της χρηστής διοίκησης 39
Γ.4. Η αρχή της επιείκειας 40

Γ.5. Η αρχή της καλής πίστης 40
Γ.6. Η αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του πολίτη 41
Γ.7. Η αρχή της αναλογικότητας 42
Γ.8. Η αρχή της ισότητας 43

ΜΕΡΟΣ 2
Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ . 45
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 47
1. Διοικητικές πράξεις 48
1.1. Ισχύς διοικητικών πράξεων 48
1.2. Αιτιολογία διοικητικών πράξεων 48
1.3. Ανάκληση διοικητικών πράξεων 50
2. Διατάξεις 52
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ 73
ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ 74
ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ 75
ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ 77

Εισαγωγή

Η ποιότητα της δημόσιας διοίκησης συνδέεται ευθέως με τη γενικότερη στάση και συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους όσο και με τη γενικότερη στάση του κοινωνικού συνόλου έναντι του δημοσιοϋπαλληλικού σώματος. Απαιτείται ένα κοινωνικό περιβάλλον στο οποίο η ορθή ιδίως με όρους νομιμότητας αντιμετώπιση του πολίτη από τη δημόσια διοίκηση είναι κοινή συνείδηση ενώ οι παρεμβάσεις και τα φαινόμενα διαφθοράς οποιασδήποτε μορφής επικρίνονται και δεν γίνονται σιωπηρά αποδεκτά. Στην κατεύθυνση αυτή επιθυμεί να συμβάλει αυτός ο Οδηγός.

Οι αρχές και οι κανόνες του παρόντος Οδηγού Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς απευθύνονται στους υπαλλήλους του Δημοσίου (Υπουργεία, Γενικές και Ειδικές Γραμματείες, Αποκεντρωμένες Διοικήσεις, Ανεξάρτητες και Ρυθμιστικές Διοικητικές Αρχές κ.λπ.), των Ο.Τ.Α. α΄ και β΄ βαθμού και των λοιπών Ν.Π.Δ.Δ. και έχουν αντίστοιχη ισχύ των συνταγματικών, νομοθετικών ή κανονιστικών διατάξεων από τις οποίες προκύπτουν.

Ο παρών Οδηγός υπηρετεί τρεις στόχους: α) προσδιορίζει το κλίμα που πρέπει να επικρατεί στη δημόσια υπηρεσία, β) διατυπώνει όσο το δυνατό περισσότερο σαφείς κανόνες συμπεριφοράς για τους δημοσίους υπαλλήλους και γ) ενημερώνει τους πολίτες για τον τρόπο με τον οποίο οφείλει να τους αντιμετωπίζει η δημόσια διοίκηση, καθώς και για τα βασικά δικαιώματα που τους παρέχονται από το νόμο κατά τις συναλλαγές τους με τις υπηρεσίες της, αλλά και για τις αντίστοιχες υποχρεώσεις τους.

Μια πρώτη προσπάθεια κατάρτισης κώδικα υπαλληλικής δεοντολογίας έγινε το 1986 από το τότε Υπουργείο Προεδρίας της Κυβέρνησης που όμως δεν τελεσφόρησε. Το 2000 ακολούθησε μια νέα προσπάθεια από τη Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης, προσπάθεια η οποία ολοκληρώθηκε με την κατάρτιση του Κώδικα Δεοντολογίας των Δημοσίων Υπαλλήλων. Ο Κώδικας αυτός κάλυπτε όλες τις πλευρές της δράσης των δημοσίων υπαλλήλων π.χ. συμπεριφορά προς τους πολίτες, προς την ηγεσία προς τους συναδέλφους κ.λπ. Το 2005 εκδόθηκε ο Οδηγός Καλής Συμπεριφοράς Δημοσίων Υπαλλήλων. Στο πλαίσιο της ευρύτερης αναδιοργάνωσης της δημόσιας διοίκησης και της συντονισμένης προσπάθειας για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουν οι φορείς του δημο-

σίου τομέα, κρίνεται απαραίτητο να εκδοθεί νέος Οδηγός. Ο νέος Οδηγός περιλαμβάνει τόσο τις πρόσφατες ρυθμίσεις, όπως είναι οι διατάξεις περί διαφάνειας στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, οι διατάξεις του νέου πειθαρχικού δικαίου κ.λπ., αλλά και υιοθετεί μια σφαιρικότερη προσέγγιση συμπεριλαμβάνοντας τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις πολιτών όταν συναλλάσσονται με δημόσιες υπηρεσίες. Βασική παραδοχή είναι ότι η συνεργασία υπαλλήλων και πολιτών πρέπει να διέπεται αμοιβαία από τις αρχές του σεβασμού, της ευπρέπειας, της αξιοπιστίας, της καλής πίστης, προκειμένου να είναι αποτελεσματική και αποδοτική και να εμπεδώνει την εμπιστοσύνη του ενός προς τον άλλο.

Ειδικότερα, στο πρώτο μέρος, πρώτο κεφάλαιο του Οδηγού. αναφέρονται συνοπτικά οι κανόνες που οφείλουν να διέπουν την συμπεριφορά και λειτουργία των δημοσίων υπαλλήλων ως εφαρμοστών της κείμενης νομοθεσίας και του Δικαίου εν γένει.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύονται οι κανόνες που πρέπει να ακολουθούν οι δημόσιοι υπάλληλοι τόσο όταν έρχονται σε άμεση προσωπική ή δια του τηλεφώνου επικοινωνία με τους πολίτες, όσο και κατά το χειρισμό των υποθέσεών τους. Οι υποχρεώσεις αυτές των δημοσίων υπαλλήλων συνιστούν αντίστοιχα δικαιώματα των πολιτών. Ως πολίτες εννοούνται φυσικά και νομικά πρόσωπα, ημεδαπά και αλλοδαπά. Οι εν λόγω κανόνες δεν αφορούν στις σχέσεις των υπαλλήλων με τις υπηρεσίες τους οι οποίες διέπονται από ειδικότερες διατάξεις (π.χ. Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας).

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται και αναλύονται συνοπτικά οι θεμελιώδεις αρχές του Δημοσίου Δικαίου οι οποίες αποτελούν κανόνες δράσης της δημόσιας διοίκησης. Για την πληρέστερη κατανόησή τους αναφέρονται σχετικά παραδείγματα από την εμπειρία του Συνηγόρου του Πολίτη.

Στο Δεύτερο μέρος περιγράφονται οι υποχρεώσεις των πολιτών κατά τις συναλλαγές τους με δημόσιες υπηρεσίες, όπως και τα όρια άσκησης των δικαιωμάτων τους προς αποφυγή τυχόν καταχρήσεων.

Στο Παράρτημα παρουσιάζονται επιλεκτικά και αναλύονται σε συνοπτική μορφή κρίσιμα στοιχεία των διοικητικών πράξεων.

Για τη διευκόλυνση πολιτών και υπαλλήλων, ο Οδηγός έχει αναρτηθεί στις ιστοσελίδες του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (www.ydmed.gov.gr) και του Συνηγόρου του Πολίτη (www.synigoros.gr).

Μέρος 1

Η συμπεριφορά των Δημοσίων Υπαλλήλων προς τους πολίτες

A ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΡΑΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

1. Πίστη στο Σύνταγμα και αφοσίωση στην πατρίδα

Οι δημόσιοι υπάλληλοι ως εκτελεστές της βούλησης του κράτους είναι επιφορτισμένοι -εκ της αποστολής τους- να υπηρετούν το λαό, τη συνταγματική τάξη και τη δημοκρατία. Ο υπάλληλος κατά την άσκηση της υπηρεσίας του δεν ενεργεί ως άτομο αλλά ως εκτελεστής της θέλησης του κράτους.

[Σύνταγμα άρθρο 103 παρ. 1, Ν. 3528/2007 άρθρο 24 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]

2. Προστασία δημοσίου συμφέροντος

Αποτελεί τον κύριο πυρήνα της δράσης των δημοσίων υπηρεσιών αλλά και κάθε υπαλλήλου. Η δημόσια διοίκηση έχει υποχρέωση την αποκλειστική επιδίωξη του δημοσίου συμφέροντος. Η έννοια του δημοσίου συμφέροντος δεν προκαθορίζεται, ωστόσο η συγκεκριμενοποίησή της υπακούει στην αρχή της νομιμότητας. Αυτό σημαίνει ότι δεν είναι δυνατή η επίκληση του δημοσίου συμφέροντος για να δικαιολογηθεί οποιαδήποτε απόκλιση από την αρχή της νομιμότητας.

[Σύνταγμα άρθρο 103 παρ. 1 και Ν. 3528/2007 άρθρο 24 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]

3. Εξυπηρέτηση και σεβασμός προς τον πολίτη

Η εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελεί βασική επιδίωξη και μέλημα του δημοσίου υπαλλήλου και θεμελιώνεται σε δύο κανόνες του Συντάγματος: σύμφωνα με τον πρώτο οι κρατικές εξουσίες υπάρχουν υπέρ του λαού, και σύμφωνα με το δεύτερο, οι δημόσιοι υπάλληλοι τίθενται στην υπηρεσία του ελληνικού λαού.

[Σύνταγμα άρθρα 1 παρ. 3 και 103 παρ. 1]

4. Προάσπιση της νομιμότητας

Η δράση της δημόσιας διοίκησης και των λειτουργών της διέπεται αποκλειστικά και μόνο από τους θεμελιώδεις κανόνες του Συντάγματος, τους κανόνες του Ευρωπαϊκού Δικαίου που έχουν άμεση εφαρμογή, τις διεθνείς συνθήκες που έχουν κυρωθεί από τη Βουλή, τους Νόμους, τα Προεδρικά Διατάγματα καθώς και τις κανονιστικές πράξεις της διοίκησης που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότηση νόμου.

Τούτο σημαίνει ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι οφείλουν να απέχουν από οποιαδήποτε ενέργεια απαγορεύεται από τα πιο πάνω νομοθετήματα και να προβαίνουν μόνο σε ενέργειες που προβλέπονται και επιτρέπονται από αυτά.

[Ν. 3528/2007 άρθρα 24 και 25 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]

Β ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Β.1. Συμπεριφορά κατά την άμεση προσωπική ή μέσω τηλεφώνου επικοινωνία

Ο δημόσιος υπάλληλος εκτός από κρατικός λειτουργός παραμένει και πολίτης. Οφείλει λοιπόν να συμπεριφέρεται απέναντι στους πολίτες που συναλλάσσονται μαζί του με τον ίδιο τρόπο που θα απαιτούσε να συμπεριφέρονται οι άλλοι στον ίδιο και τους οικείους του, και συγκεκριμένα με ευπρέπεια και σεβασμό, επαγγελματισμό, ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα.

Β.1.1. Ευπρέπεια και σεβασμός

Ο δημόσιος υπάλληλος πρέπει να συμπεριφέρεται πάντοτε κατά τρόπο που να καθίσταται άξιος της εμπιστοσύνης του κοινού. Πρέπει να τηρεί, σε κάθε περίσταση, τους βασικούς κανόνες καλής συμπεριφοράς ανεξαρτήτως της ψυχικής του διάθεσης.

[Σύνταγμα άρθρο 103 παρ. 1 και Ν. 3528/2007 άρθρο 27 παρ. 1 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]

- Έχει επιμελημένη και ευπρεπή εμφάνιση.
- Συμπεριφέρεται με ευγένεια και κοσμιότητα[1].
- Απευθύνεται στους πολίτες στον πληθυντικό.
- Δεν καπνίζει.
  [Ν. 3868/2010 άρθρο 17 (ΦΕΚ 129 Α) και ΥΑ Γ.Π.οικ.104720/2010 (ΦΕΚ 1315/Β/25-8-2010)]
- Εξυπηρετεί τους πολίτες κατά το ωράριο που έχει ορίσει η υπηρεσία του, σύμφωνα με τις κείμενες γενικές και ειδικές διατάξεις, αφιερώνοντας εξολοκλήρου και αποκλειστικά το χρόνο εργασίας του στα καθήκοντά του, και παραμένοντας και πέρα του ισχύοντος χρόνου εργασίας, εφόσον έκτακτες και εξαιρετικές υπηρεσιακές ανάγκες επιβάλλουν τούτο.
  [Ν. 3528/2007 άρθρο 29 και περ. κζ, παρ.1, άρθρο 107 του Ν.3528/2007 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012) ΥΑ ΔΙΑΔΠ/ΦΒ1/14757/25-7-2011 (ΦΕΚ Β 1659)]
- Δεν κάνει εξωϋπηρεσιακή χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή του.
- Δεν επιτρέπεται η ακρόαση μουσικής εκτός αν προέρχεται από κεντρικό ηχητικό σύστημα της υπηρεσίας.

1 Βλ. και Ευρωπαϊκό Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς (2005), άρθρο 12.

- Δεν επιτρέπεται να διακόπτει για προσωπικές του υποθέσεις την επικοινωνία με τους πολίτες που συναλλάσσεται. Αν ωστόσο, προκύψει λόγος τόσο σοβαρός, ώστε να επιβάλλεται η διακοπή της συνομιλίας, ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να ζητήσει συγγνώμη από τον πολίτη και να παρακαλέσει άλλον συνάδελφό του να συνεχίσει τη συναλλαγή.
  [Ν. 3528/2007, παρ.2, άρθρο 27 και περ. κθ, παρ.1, άρθρο 107 του Ν.3528/2007 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012]
- Απαντά στις τηλεφωνικές κλήσεις, δηλώνει το όνομά του και αντιμετωπίζει με ευγένεια και προθυμία τις ερωτήσεις που του απευθύνονται. Εάν είναι αναρμόδιος, διευκολύνει τον πολίτη να εντοπίσει τον αριθμό κλήσης και το ονοματεπώνυμο του αρμοδίου. Εάν αυτό δεν είναι δυνατό, φροντίζει να παραπέμψει τον πολίτη σε κάποια υπηρεσία πληροφόρησης κοινού.
  [Ν. 3528/2007 άρθρο 27 παρ. 2 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α), περ. ιβ, παρ.1, άρθρο 107 του Ν.3528/2007 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012, ΔΙΣΚΠΟ/Φ.18/οικ.15584/10-7-2006]
- Όταν έρχεται σε επαφή με πολίτη δύστροπο ή ιδιαιτέρως εριστικό, οφείλει να τον αντιμετωπίζει με ψυχραιμία και κατανόηση, αποφεύγοντας τις εντάσεις ή τους διαπληκτισμούς. Ακόμη και αν ο πολίτης τον προσβάλει, ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να διατηρήσει τον αυτοέλεγχό του και, εφόσον χρειασθεί, να ζητήσει τη συνδρομή του προϊσταμένου του για τη διευθέτηση της κατάστασης.
- Δεν εκδηλώνει ούτε και διαδίδει τις πολιτικές, θρησκευτικές και φιλοσοφικές του πεποιθήσεις κατά την άσκηση των καθηκόντων του.
  [Σύνταγμα άρθρο 29 παρ. 3, Ν. 1735/1987 άρθρο 18 παρ. 2 (ΦΕΚ 195 Α)]
- Δεν επηρεάζεται κατά τη συναλλαγή του με τον πολίτη, από το φύλο, την εθνικότητα, τη φυλή, τη γλώσσα, την καταγωγή και τις θρησκευτικές ή άλλες πεποιθήσεις των συναλλασσομένων.
  [Σύνταγμα άρθρο 5 παρ.2 και Ν. 3528/2007 άρθρο 27 παρ. 3 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]
- Αποφεύγει γενικότερα, κάθε πράξη που θα μπορούσε να προσβάλει ή να μειώσει την προσωπικότητα ή την επαγγελματική υπόσταση των ατόμων, με τα οποία συναλλάσσεται[2].

2 Η διακριτικότητα της συμπεριφοράς των δημοσίων υπαλλήλων είναι υποχρεωτική ακόμη και στην ιδιωτική ζωή τους. Κατά τις κείμενες διατάξεις και τη νομολογία οι υπάλληλοι οφείλουν να συμπεριφέρονται με κόσμιο και διακριτικό τρόπο ώστε να μη θίγεται το κύρος της δημόσιας υπηρεσίας (αποφεύγοντας

Β.1.2. Επαγγελματισμός

Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να έχει άριστη γνώση του αντικειμένου του και να ενημερώνεται συνεχώς για τις εξελίξεις που σημειώνονται στον επαγγελματικό χώρο του.

- Προσπαθεί, με τρόπο απλό και κατανοητό, να εξηγεί στους πολίτες τα σχετικά με την υπόθεσή τους και να τους καθοδηγεί σωστά.
- Αποφεύγει να λαμβάνει αποφάσεις που βασίζονται σε συνοπτικά ή ασαφή δεδομένα.
- Προσπαθεί να είναι όσο το δυνατό εξυπηρετικός και να απαντά στις ερωτήσεις που του τίθενται με τη μεγαλύτερη δυνατή πληρότητα και ακρίβεια, αποφεύγοντας τη χρήση νομικών ή δύσκολα κατανοητών όρων και τεκμηριώνοντας πάντοτε τις απόψεις του. Επισημαίνεται ότι η άρνηση παροχής πληροφόρησης και η αναγραφή μάλιστα σε θυρίδες δημόσιων υπηρεσιών της φράσης «Δεν δίδονται πληροφορίες» έρχεται σε αντίθεση με την ίδια τη φύση της δημόσιας υπηρεσίας.

  [Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ /Φ.18/οικ.6190/12-3-2012 (ΑΔΑ : Β44ΥΧ-ΦΗ0), «Δικαιώματα των πολιτών και των επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες»]
- Οφείλει να ενημερώνει τον πολίτη για τα μέτρα προστασίας που υπάρχουν στη διάθεσή του, τις αρχές ενώπιον των οποίων μπορούν αυτά να ασκηθούν, και τις προθεσμίες άσκησής τους[3].
- Αν μια υπόθεση είναι περίπλοκη και δεν μπορεί να τη διεκπεραιώσει ή να παράσχει τις ζητούμενες πληροφορίες ή διευκρινίσεις προφορικά, προτείνει στον πολίτη να υποβάλει γραπτώς το αίτημά του προς την υπηρεσία[4].

πράξεις ειρωνείας, αγένειας, σεξουαλικής παρενόχλησης κ.λπ.).

[Ν. 3528/2007 άρθρο 27 παρ. 1, ΣτΕ 1511/1995, ΣτΕ 1305/2008, ΣτΕ 1317/2008, ΣτΕ 2138/2008, ΣτΕ 484/2008, ΣτΕ 3386/2009, ΣτΕ 350/2009]

Η υποχρέωση προσήκουσας συμπεριφοράς βαρύνει τον δημόσιο υπάλληλο και στις σχέσεις του με τους συναδέλφους, τους προϊσταμένους και τους υφισταμένους. Αντιδεοντολογική συμπεριφορά αποτελεί η άσκηση δημόσιας κριτικής κατά πράξεων της προϊστάμενης αρχής με σκόπιμη χρήση ανακριβών στοιχείων, με προδήλως απρεπείς εκφράσεις, η άσκηση σωματικής βίας, η διατύπωση απειλών, ύβρεων και η εκδήλωση περιφρόνησης προς άλλους υπαλλήλους και βεβαίως η σεξουαλική παρενόχληση.

[Ν. 3528/2007 άρθρο 107 παρ. 1 περ. ιζ όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012, ΣτΕ 505/2010, ΣτΕ 11/2009, ΔΕφ ΑΘ 93/2009, ΔΕφ ΑΘ 995/2008ΣτΕ 796/2008, ΔΕφ ΑΘ 92/2009 κ.λπ.]

3 Βλ. και Ευρωπαϊκό Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς (2005), άρθρο 19.

4 Βλ. και Ευρωπαϊκό Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς (2005), άρθρο 22, παρ.2.

- Τηρεί σειρά προτεραιότητας κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών και λαμβάνει ειδική μέριμνα για άτομα με αναπηρίες, εγκύους, μητέρες με μικρά παιδιά, ηλικιωμένους κ.λπ.
- Αντιμετωπίζει με διακριτικότητα και ευαισθησία τους πολίτες, ιδιαίτερα όταν βρίσκονται σε κατάσταση πένθους, σύγχυσης, ψυχικού κλονισμού ή όταν ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες (π.χ. άνεργοι, ηλικιωμένοι ή αναλφάβητοι).
- Επιδεικνύει ιδιαίτερη προσοχή όταν εξυπηρετεί αλλοδαπούς, ιδίως στην περίπτωση που δεν μιλούν καλά ελληνικά. Προσπαθεί να γίνει κατανοητός με οποιοδήποτε τρόπο, και αν χρειαστεί, ζητά τη συνδρομή συναδέλφων του.
- Διευκολύνει τους πολίτες να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τις υπηρεσίες του φορέα του αλλά και με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ).
- Διευκολύνει τους πολίτες αντλώντας ο ίδιος από το διαδίκτυο τις κρίσιμες ή ζητούμενες πληροφορίες, ή τους καθοδηγεί ώστε να τις αναζητήσουν μόνοι τους.
- Κατά την άσκηση των καθηκόντων του εξυπηρετεί τον πολίτη, αποφεύγοντας όμως την άσκοπη ή υπερβολική χρήση του δημόσιου υλικού.
- Διατηρεί σε εμφανές σημείο στο γραφείο του ειδική πινακίδα, στην οποία αναγράφεται το ονοματεπώνυμο και η υπηρεσιακή του ιδιότητα.
  [Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ/Φ.18/οικ.15584/10-7-2006]
- Ενδιαφέρεται για τα αποτελέσματα της εργασίας του, αναγνωρίζει τυχόν λάθη και φροντίζει να μην τα επαναλάβει στο μέλλον. Όταν διαπιστώσει ότι με πράξη ή παράλειψή του έθιξε κάποιο δικαίωμα πολίτη, οφείλει αμέσως να ζητήσει συγγνώμη και να προβεί σε κάθε νόμιμη ενέργεια για να επανορθώσει.
- Σε περίπτωση απώλειας φακέλου που αφορά υπόθεση πολίτη οφείλει να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την επανασύστασή του.
  [Ν.3242/2004 (άρθρο 6 παρ. 5) και Π.Δ. 114/2005 (ΦΕΚ 165 Α')]
- Είναι απόλυτα συνεπής στις δεσμεύσεις προς τους πολίτες. Αν έχει δεσμευθεί να αποστείλει γραπτή απάντηση (εντός προθεσμίας συντομότερης από τα οριζόμενα στις διατάξεις του ΚΔΔ), ή να επικοινωνήσει τηλεφωνικά ή να δεχθεί τον πολίτη στην υπηρεσία, οφείλει, με κάθε τρόπο, να ανταποκριθεί σ' αυτήν τη δέσμευση. Αν αυτό δεν είναι δυνατό, οφείλει να ενημερώσει εγκαίρως τον πολίτη.
  [Ν. 2690/1999 άρθρο 4 (ΚΔΔ, ΦΕΚ 45 Α, Ν. 3242/2004 άρθρο 6 (ΦΕΚ 102 Α)]

Β.2. Συμπεριφορά κατά τον χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών

Η άλλη πλευρά της δράσης των δημοσίων υπαλλήλων αφορά την άσκηση των καθηκόντων τους, όταν αυτή δεν τους φέρνει σε άμεση επαφή με τους πολίτες, αλλά αφορά γενικότερα το χειρισμό υποθέσεών τους (όπως απαντήσεις σε αιτήσεις πληροφοριακού περιεχομένου, χορήγηση βεβαιώσεων και πιστοποιητικών, έκδοση πάσης φύσεως αποφάσεων κ.λπ.). Στην περίπτωση αυτή, ισχύουν τα ακόλουθα:

Β.2.1. Τήρηση της νομιμότητας

- Ο υπάλληλος ενεργεί σύμφωνα με το δίκαιο και εφαρμόζει τους κανόνες που προβλέπονται στο Σύνταγμα, το Ευρωπαϊκό δίκαιο και τις νομοθετικές πράξεις. Οι αποφάσεις του πρέπει πάντοτε να έχουν νομική βάση και να συμμορφώνονται με τις διατάξεις του νόμου[5].
- Οι εγκύκλιες οδηγίες δεν αποτελούν κανόνες δικαίου. Σε καμία περίπτωση, δεν μπορούν να υποκαταστήσουν τον νόμο ή να τον καταργήσουν αφού περιέχουν οδηγίες ή διευκρινίσεις. Η μελέτη τους είναι χρήσιμη, πάντοτε όμως σε συνδυασμό με τη μελέτη του νομοθετικού πλαισίου.
- Ο δημόσιος υπάλληλος δεν περιορίζεται στην γραμματική ερμηνεία του νόμου και εφαρμογή των νομοθετικών διατάξεων, αλλά λαμβάνει υπόψη του το πνεύμα του νομοθέτη που προκύπτει και από την αιτιολογική έκθεση του νόμου και τα Πρακτικά των συνεδριάσεων της Βουλής καθώς και τις γενικές αρχές του διοικητικού δικαίου.
- Κατά την εφαρμογή του νόμου, τηρεί την αρχή της αναλογικότητας και δεν περιορίζει τα δικαιώματα των πολιτών.
- Η διακριτική ευχέρεια[6] αποτελεί μέρος της νόμιμης δράσης του δημοσίου υπαλλήλου. Όταν ο νόμος ή οι σχετικές διατάξεις επιτρέπουν ή παρέχουν τη δυνατότητα στο δημόσιο υπάλληλο να επιλέξει μεταξύ περισσοτέρων νομίμων λύσεων, που δεν βλάπτουν το δημόσιο συμφέρον, αυτός οφείλει να επιλέξει την επιεικέστερη, για τον πολίτη, λύση.
- Κατά την κατάρτιση των νόμων, ο υπάλληλος εφαρμόζει τις αρχές της καλής νομοθέτησης όπως η αναγκαιότητα, η αναλογικότητα, η απλότητα και

5 Βλ. και Ευρωπαϊκό Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς (2005), άρθρο 4.
6 Βλ. παράρτημα για την έννοια.

σαφήνεια του νόμου, η διαφάνεια, η δυνατότητα υποβολής προτάσεων από τους πολίτες, η ισότητα των φύλων, η δημοκρατική νομιμοποίηση και οι λοιπές αρχές του άρθρου 2 του Ν. 4028/2012 (Α΄/34).

- Ο υπάλληλος οφείλει να συμμορφώνεται με τις τελεσίδικες δικαστικές αποφάσεις, ενημερώνοντας την υπηρεσία του γι' αυτές και προτείνοντας συγκεκριμένους τρόπους και μέτρα πλήρους εφαρμογής τους.

[Σύνταγμα άρθρα 94 παρ.4 και 95 παρ.5, ΠΔ 61/2004 (ΦΕΚ 54 Α)]

Β.2.2. Ανεξαρτησία και αμεροληψία

Ο δημόσιος υπάλληλος εκτελεί τα καθήκοντά του με αμεροληψία, ανεπηρέαστος από οποιουδήποτε είδους εξωϋπηρεσιακές παρεμβάσεις.

[Ν.3528/2007, άρθρο 107 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012 (ΦΕΚ 54 Α) και Ν.2690/1999 άρθρο 7, (ΚΔΔ, ΦΕΚ 102 Α)]

- Ο δημόσιος υπάλληλος κατά την έκδοση των πράξεων που αφορούν κάθε πολίτη πρέπει να παρέχει στο διοικούμενο κατ' ελάχιστο, την εγγύηση αμερόληπτης και αντικειμενικής κρίσης, δηλ. κρίσης απαλλαγμένης από οποιασδήποτε μορφής προκατάληψη[7].
- Ο δημόσιος υπάλληλος αποφεύγει να συνάπτει στενές κοινωνικές σχέσεις με πρόσωπα των οποίων ουσιώδη συμφέροντα χειρίζεται στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του.

[Ν. 3528/2007 άρθρο 107 παρ. 1 περ. κβ όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012 (ΦΕΚ 54 Α), απόφαση ΔΕφ ΑΘ 93/2009]

- Η κοινωνική, επαγγελματική ή οικονομική θέση των πολιτών δεν πρέπει να ασκεί επιρροή στη χρονική προτεραιότητα των υποθέσεων ή στην ουσία του χειρισμού αυτών.
- Ο δημόσιος υπάλληλος απέχει ή ζητά να εξαιρεθεί από το χειρισμό υπόθεσης όταν:

α) η ικανοποίηση προσωπικού συμφέροντός του συνδέεται με την έκβαση της υπόθεσης,

β) είναι σύζυγος ή συγγενής εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθείαν μεν γραμμή απεριορίστως εκ πλαγίου δε έως και τετάρτου βαθμού, με κάποιον από τους ενδιαφερομένους, ή

γ) έχει ιδιαίτερη σχέση φιλίας ή εχθρότητας με τους ενδιαφερομένους.

7 Βλ. και Ευρωπαϊκό Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς (2005), άρθρο 8.

- Όταν κρίνει ότι συντρέχει στο πρόσωπό του λόγος που επιβάλλει την αποχή του, το δηλώνει αμέσως στην προϊσταμένη αρχή ή τον προεδρεύοντα του συλλογικού οργάνου και απέχει από οποιαδήποτε ενέργεια μέχρι να υπάρξει σχετική απόφαση.
  [Ν. 2690/1999 άρθρο 7 παρ. 3 (ΚΔΔ, ΦΕΚ 102 Α) και Ν. 3528/2007 άρθρο 36 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]
- Λαμβάνει υπόψη και αξιολογεί με αντικειμενικότητα όλα τα στοιχεία των υποθέσεων που χειρίζεται, ώστε να καταλήγει σε ορθές αποφάσεις.
- Κατά την άσκηση των καθηκόντων του δεν επηρεάζεται από τις πολιτικές πεποιθήσεις του[8]. Ο υπάλληλος οφείλει να γνωρίζει ότι η δημόσια διοίκηση είναι υπεύθυνη για τη συνεπή εφαρμογή των πολιτικών, είτε συμφωνεί, είτε διαφωνεί με τις πολιτικές αυτές.
  [Σύνταγμα άρθρο 29 παρ. 3]

Β.2.3. Ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα

Ο δημόσιος υπάλληλος καλλιεργεί, με κάθε τρόπο, το αίσθημα εμπιστοσύνης των πολιτών και αποφεύγει κάθε ενέργεια που θα μπορούσε να θέσει σε αμφισβήτηση την εντιμότητα, την προσήλωση στο καθήκον ή την ηθική του ακεραιότητα. Σε περίπτωση αμφιβολίας, αποφεύγει κάθε πράξη που θα μπορούσε να δημιουργήσει υπόνοιες ότι παραβιάζει το νόμο ή τις ηθικές αρχές που πρέπει να διέπουν τις ενέργειές του.

[Σύνταγμα άρθρο 103 παρ. 1 και Ν. 3528/2007 άρθρο 107 παρ. 1 περ. δ, ιδ και κα, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012 (ΦΕΚ 54 Α),]

- Είναι έντιμος και δεν αποδέχεται, άμεσα ή έμμεσα, οποιοδήποτε δώρο (προσφορά αντικειμένου ή υπηρεσίας με χρηματική αξία, δάνειο, έκπτωση, διευκόλυνση, διασκέδαση, φιλοξενία, ταξίδι, στέγαση και διατροφή σε χαμηλή τιμή, καθώς

8 *Η υποχρέωση πολιτικής ουδετερότητας των δημοσίων υπαλλήλων συνδέεται με την παραδοχή ότι ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να μένει αμέτοχος στην πολιτική διαμάχη και ασκεί τα καθήκοντά του κατά τρόπο αμερόληπτο και αντικειμενικό. Η πολιτική ουδετερότητα συνδέεται με το δικαίωμα της μονιμότητας των δημοσίων υπαλλήλων της οποίας αποτελεί αντιστάθμισμα. Η υποχρέωση πολιτικής ουδετερότητας δεν μπορεί να φτάσει στην πλήρη αποστέρηση της ελευθερίας της έκφρασης του λόγου των δημοσίων υπαλλήλων, ούτε να στερήσει το δικαίωμα των υπαλλήλων να ασκούν δημόσια κριτική για τους προϊσταμένους τους εφόσον το δικαίωμα ασκείται κατά τρόπο ώστε δε θίγεται η εικόνα της αμερόληπτης και αντικειμενικής δημόσιας δράσης.*
[Ν. 1735/1987 άρθρο 18 παρ. 3 (ΦΕΚ 195 Α), Ν.3528/2007 άρθρο 107 παρ. 1 περ. ιζ όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012]

και εκπαίδευση) για υπόθεση που ο ίδιος χειρίζεται, είτε προέρχεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη είτε από τρίτο. Εάν ο ίδιος ή κάποιος από τους στενούς συγγενείς του γίνει αποδέκτης δώρου, οφείλει, αφού ενημερώσει σχετικά την υπηρεσία του, να το επιστρέψει αμέσως ή να πληρώσει την αγοραία αξία του.
[Ν.3528/2007 άρθρο 107 παρ. 1 περ. δ όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012]

- Δεν χρησιμοποιεί το αξίωμά του για να αποκομίσει προσωπικά οφέλη ή για να ευνοήσει κάποιο προϊόν, υπηρεσία ή επιχείρηση και γενικά το ιδιωτικό συμφέρον τρίτων, ούτε επιτρέπει σε συγγενείς ή φίλους του να επικαλεσθούν άμεσα ή έμμεσα την ιδιότητά του για να προωθήσουν τα συμφέροντά τους.
[Ν. 3528/2007 άρθρο 107 παρ. 1 περ. ιδ όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν. 4057/2012, Ν. 2690/1999 άρθρο 7 παρ. 2 (ΚΔΔ ΦΕΚ 45 Α)]
- Δεν υιοθετεί αναξιοπρεπή ή ανάρμοστη ή ανάξια για υπάλληλο συμπεριφορά εντός ή εκτός υπηρεσίας.
[Ν. 3528/2007 άρθρο 107 παρ. 1 περ. ε όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν. 4057/2012]

Β.2.4. Υπευθυνότητα

Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να επιδεικνύει υπευθυνότητα και να υποστηρίζει και αιτιολογεί τις αποφάσεις και ενέργειές του.

[Ν. 3528/2007 άρθρο 25 παρ. 1 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]

- Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να διασφαλίζει τη συνέχεια της διοικητικής δράσης και να μεριμνά για την ενότητα της δημόσιας υπηρεσίας. Η επίκληση αλλαγών στο προσωπικό ή στην ηγεσία της υπηρεσίας δεν μπορεί να προβάλλεται ως λόγος για τη μη διεκπεραίωση ή την καθυστέρηση διεκπεραίωσης μιας υπόθεσης πολίτη.
- Όταν περιέλθει σε υπάλληλο αίτηση του ενδιαφερομένου, για την οποία δεν είναι αρμόδια η υπηρεσία του, φροντίζει για την εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας[9] διαβίβασή της στην αρμόδια υπηρεσία και ενημερώνει εγγράφως τον ενδιαφερόμενο.
[Ν. 2690/1999 άρθρο 4 (ΚΔΔ, ΦΕΚ 102 Α)]

9 *Αν η αίτηση υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, η υπηρεσία αυτή οφείλει, μέσα σε τρεις (3) ημέρες, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια και να γνωστοποιήσει τούτο στον ενδιαφερόμενο. Στην περίπτωση αυτή η προθεσμία αρχίζει από τότε που περιήλθε η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία.*

Β.2.5. Ισότητα

Ο δημόσιος υπάλληλος σέβεται την αρχή της ισότητας και αντιμετωπίζει τους ευρισκόμενους στην ίδια κατάσταση με τον ίδιο τρόπο, αποφεύγοντας κάθε ενέργεια που μπορεί να χαρακτηρισθεί αθέμιτη διακριτική μεταχείριση.
[Ν. 3528/2007 άρθρο 27 παρ. 3 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]

- Ο υπάλληλος κατά το χειρισμό υποθέσεων διασφαλίζει την τήρηση της αρχής της ισότητας, των ίσων ευκαιριών και της ίσης μεταχείρισης. Εάν υπάρχει διαφορά μεταχείρισης, ο υπάλληλος διασφαλίζει ότι αυτή δικαιολογείται από τα αντικειμενικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης υπόθεσης[10].
  [Ν. 1735/1987 άρθρο 18 παρ. 1 (ΦΕΚ 195 Α) και Ν.3528/2007 άρθρο 107παρ. 1 περ. ζ όπως τροποποιήθηκε από το Ν.4057/2012]
- Ο δημόσιος υπάλληλος δεν προβάλλει γραφειοκρατικά ή άλλα προσκόμματα σε βάρος προσώπων (π.χ. καθυστέρηση χειρισμού υποθέσεων), εξαιτίας του φύλου τους, ή της φυλετικής ή εθνικής καταγωγής τους, της θρησκείας ή των πολιτικών ή φιλοσοφικών πεποιθήσεων, της αναπηρίας, της ηλικίας ή του γενετήσιου προσανατολισμού τους.

  Οι δημόσιοι υπάλληλοι δεν επιτρέπεται ιδίως κατά την άσκηση διακριτικής ευχέρειας[11], να ασκούν τις αρμοδιότητές τους με διαφορετικό τρόπο ανάλογα με τις πεποιθήσεις των πολιτών ή να θέτουν γραφειοκρατικά εμπόδια και να καθυστερούν το χειρισμό υποθέσεων των διοικουμένων.
  [Σύνταγμα άρθρα 4 παρ. 2 και 5 παρ. 2, Ν. 3304/2005 (ΦΕΚ 16 Α), Ν. 1735/1987 άρθρο 18 παρ. 1 (ΦΕΚ 195 Α)]

Β.2.6. Αναλογικότητα

- Ο υπάλληλος εξασφαλίζει ότι τα μέτρα που λαμβάνονται είναι ανάλογα προς τον επιδιωκόμενο στόχο. Φροντίζει τα μέτρα να είναι αναγκαία, πρόσφορα και ανάλογα του επιδιωκόμενου στόχου. Αποφεύγει τον περιορισμό των δικαιωμάτων ή την επιβολή επαχθών μέτρων, όταν αυτά είναι δυσανάλογα προς τη σπουδαιότητα του συμφέροντος που εξυπηρετείται, δημόσιου ή ιδιωτικού[12].
  [Σύνταγμα άρθρο 25 παρ. 1]

10 Βλ. και Ευρωπαϊκό Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς (2005), άρθρο 5.
11 Βλ. Παράρτημα για ορισμό της έννοιας.
12 Βλ. και Ευρωπαϊκό Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς (2005), άρθρο 6.

Β.2.7. Εχεμύθεια – εμπιστευτικότητα - απόρρητο

Ο δημόσιος υπάλληλος δεν χρησιμοποιεί πληροφορίες για θέματα που χαρακτηρίζονται από τις κείμενες διατάξεις ως απόρρητα, καθώς και σε κάθε περίπτωση που τούτο επιβάλλεται από την κοινή πείρα και λογική για γεγονότα ή πληροφορίες που κατέχει λόγω της υπηρεσίας ή της θέσης του, και δεν επιτρέπει την αθέμιτη χρήση τους για να εξυπηρετηθεί οποιοδήποτε συμφέρον, δημόσιο ή ιδιωτικό.

[Ν. 3528/2007 άρθρο 26, Ν. 3528/2007, άρθρο 107 παρ. 1 περ. η, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν. 4057/2012 και ΠΚ άρθρο 252]

- Ο δημόσιος υπάλληλος φροντίζει να διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που χειρίζεται σε κάθε περίπτωση, και ιδιαίτερα όταν χρησιμοποιεί νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας.
  [Ν. 3528/2007 άρθρο 26 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]
- Δε δημοσιοποιεί πληροφορίες που αφορούν την ιδιωτική και οικογενειακή ζωή των πολιτών (ή άλλα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα), τις οποίες κατέχει λόγω της υπηρεσιακής του θέσης.
  [Ν. 2690/1999 άρθρο 5 παρ. 3 (ΚΔΔ, ΦΕΚ 102 Α) και Ν. 2472/1997 (ΦΕΚ 50 Α)]
- Όταν κάποιος πολίτης ζητά πληροφορίες, οι οποίες εμπίπτουν στη σφαίρα του απορρήτου, ο υπάλληλος οφείλει να εξηγεί τους λόγους για τους οποίους δεν επιτρέπεται η χορήγηση των πληροφοριών αυτών καθώς και να παραπέμπει στις σχετικές διατάξεις.
- Παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με σεβασμό του δικαιώματος προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικότητας των φυσικών προσώπων
  [Ν.3979/2011 (ΦΕΚ Α 138), άρθρο 7 παράγρ.1]

Β.2.8. Πρόσβαση σε έγγραφα - δημοσιοποίηση στοιχείων

- Ο υπάλληλος διευκολύνει την πρόσβαση των πολιτών στα διοικητικά έγγραφα (ηλεκτρονικά ή μη) καθώς και στα ιδιωτικά έγγραφα (ηλεκτρονικά ή μη), που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες και αφορούν εκκρεμή ή διεκπεραιωμένη υπόθεσή του.
- Φροντίζει για την εγκυρότητα, νομιμότητα, πληρότητα, ακρίβεια και επικαιροποίηση των πληροφοριών στις οποίες οι συναλλασσόμενοι με τη δημόσια υπηρεσία έχουν πρόσβαση με ή χωρίς χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.).
  [Ν.3979/2011 (ΦΕΚ Α 138), άρθρο 4, παρ. 3]

- Φροντίζει ώστε οι πολίτες να λαμβάνουν γνώση των εγγράφων, τηρώντας τους περιορισμούς της κείμενης νομοθεσίας (απόρρητο, ευαίσθητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα κτλ)[13], αποφεύγοντας την προσχηματική επίκληση αυτών των περιορισμών.
  [Σύνταγμα άρθρο 10 παρ. 3, Ν. 2690/1999 άρθρο 5 (ΚΔΔ, ΦΕΚ 45 Α), Ν. 3528/2007 άρθρο 26 παρ. 2 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)]
- Διευκολύνει την περαιτέρω χρήση εγγράφων που εκδίδονται ή βρίσκονται στην κατοχή των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα, για εμπορικούς ή μη εμπορικούς σκοπούς, όταν αυτή επιτρέπεται.
  [Ν.3448/2006 (ΦΕΚ 57 Α)]
- Δεν προβαίνει σε αλλοίωση ή παραποίηση του περιεχομένου των χορηγούμενων εγγράφων με οποιονδήποτε τρόπο, ενώ μεριμνά ώστε, κατά τη χορήγηση των εγγράφων που προορίζονται για περαιτέρω χρήση, τα έγγραφα να υφίστανται ειδική επεξεργασία, προκειμένου να απαλειφθούν τυχόν προσωπικά στοιχεία.
- Ο υπάλληλος δεν δημοσιοποιεί στοιχεία της υπηρεσίας του χωρίς την προηγούμενη έγκρισή της και δεν παρέχει πληροφορίες των οποίων η ακρίβεια δεν έχει εξακριβωθεί.
- Φροντίζει ώστε οι πολίτες να λαμβάνουν άμεσα γνώση των αποφάσεων που επηρεάζουν τα δικαιώματα ή τα συμφέροντα τους.
- Φροντίζει να ενημερώνει εγκαίρως τους ενδιαφερομένους, όταν περιέλθουν σε γνώση του νέα πραγματικά ή νομικά δεδομένα, σχετικά με την υπόθεσή τους.

Β.2.9. Διαφάνεια της υπηρεσιακής δράσης

Ο δημόσιος υπάλληλος ασκεί τα καθήκοντά του κατά τρόπο που διευκολύνει την ενημέρωση των πολιτών, τον κοινωνικό διάλογο, την κριτική και το νόμιμο έλεγχο, χωρίς να απαιτεί από τον πολίτη να θεμελιώσει ειδικό έννομο συμφέρον. Κάθε πολίτης μπορεί να λαμβάνει γνώση, με την επιφύλαξη των εξαιρέσεων του νόμου,

13 Δεν είναι δυνατή η χορήγηση εγγράφων στις περιπτώσεις που αυτά:
- *σχετίζονται με την ιδιωτική ή οικογενειακή ζωή τρίτου*
- *αναφέρονται στις συνεδριάσεις του Υπουργικού Συμβουλίου*
- *επιφέρουν ουσιώδη δυσχέρεια στην έρευνα δικαστικών, διοικητικών, αστυνομικών ή στρατιωτικών αρχών σχετικά με την τέλεση εγκλήματος ή διοικητικής παράβασης.*

[Ν. 2690/1999 άρθρο 5 (ΚΔΔ, ΦΕΚ 45 Α)]

των διοικητικών εγγράφων καθώς και των ιδιωτικών εγγράφων, που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες, και είναι σχετικά με την υπόθεσή του η οποία εκκρεμεί σε αυτές ή έχει διεκπεραιωθεί από αυτές.

[Ν. 2690/1999 άρθρο 5 (ΚΔΔ, ΦΕΚ 102 Α), Ν. 1599/1986 άρθρο 16 (ΦΕΚ 75 Α)]

- Οι υπηρεσίες και κατ' επέκταση οι υπάλληλοι έχουν υποχρέωση ανάρτησης[14] των νόμων, των κανονιστικών πράξεων και εν γένει πράξεων[15] των κυβερνητικών και διοικητικών οργάνων στο Διαδίκτυο, με την επιφύλαξη των κανόνων για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων ευαίσθητου προσωπικού χαρακτήρα και απορρήτων, προκειμένου να επιτυγχάνονται η έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση των πολιτών, η διαφάνεια και ο αποτελεσματικός έλεγχος της κυβερνητικής και διοικητικής δράσης [16].
- Μεριμνά για την αμελλητί, δηλαδή τάχιστη και χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, ανάρτηση[17] στο διαδίκτυο των εν λόγω πράξεων και για το λόγο ότι, σε αρκετές περιπτώσεις πράξεων, η ανάρτηση συνιστά προϋπόθεση για την εκτέλεσή τους.

  [Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 112 Α)]
- Διαμορφώνει την πληροφόρηση και επικοινωνία και εν γένει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, κατά τρόπο, ώστε αυτές να είναι φιλικές προς τον χρήστη, να διασφαλίζουν και να ενισχύουν την ισότητα ως προς την πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες πρόσβασης ορισμένων ομάδων ή ατόμων και ιδίως των ατόμων με αναπηρία.

  [Ν.3979/2011 (ΦΕΚ Α 138), άρθρο 4, παρ. 7]

14 Η μη συμμόρφωση με την υποχρέωση αυτή συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα σύμφωνα με την περ. λβ της παρ. 1 του άρθρου 107 του Ν.3528/2007 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012.

15 Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 112 Α), άρθρο 2 παρ.4.

16 Η υποχρέωση ανάρτησης των πράξεων και αποφάσεων στο Διαδίκτυο δεν υποκαθιστά το σύστημα δημοσίευσης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ή άλλες μορφές δημοσιότητας που προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία όπως π.χ. ανάρτηση σε κοινοτικό κατάστημα, δημοσίευση στον τύπο.

17 Επισημαίνεται ότι η παράβαση της υποχρέωσης για ανάρτηση στο Διαδίκτυο συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 4 του άρθρου τρίτου του Ν. 4057/2012.

Β.2.10. Αιτήσεις πολιτών-πρωτοκόλληση- διεκπεραίωση

- Ο δημόσιος υπάλληλος υποχρεούται να παραλαμβάνει κάθε αίτηση που υποβάλλεται στην υπηρεσία του και να χορηγεί στον ενδιαφερόμενο απόδειξη παραλαβής στην οποία περιλαμβάνονται ο αριθμός πρωτοκόλλου της αίτησης, η προθεσμία εντός της οποίας υφίσταται υποχρέωση προς διεκπεραίωση της υπόθεσης, καθώς και η επισήμανση ότι σε περίπτωση υπέρβασης των χρονικών ορίων που προβλέπονται, παρέχεται η δυνατότητα αποζημίωσης[18].
  [Ν. 2690/1999 άρθρα 12 και δεύτερο (ΚΔΔ, ΦΕΚ 45 Α)]
- Απαντά με σαφήνεια, πληρότητα και εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών[19] στα αιτήματα των πολιτών, εξετάζοντας σε βάθος τυχόν παράπονα ή καταγγελίες. Εάν κάποια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντι-

18 *Στις περιπτώσεις που δεν τηρούνται οι προθεσμίες για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, οι πολίτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν αίτηση για πλήρη αποζημίωση, εντός εξήντα (60) ημερών από την παρέλευση της προβλεπόμενης προθεσμίας.*
Οι αιτήσεις αποζημίωσης για θέματα αρμοδιότητας Κεντρικών Υπηρεσιών Υπουργείων υποβάλλονται στην Ειδική Επιτροπή που λειτουργεί στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενώ στις Ειδικές Επιτροπές που λειτουργούν στις έδρες των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων υποβάλλονται αιτήσεις που αφορούν υπηρεσίες του δημόσιου τομέα που λειτουργούν στο γεωγραφικό χώρο ευθύνης τους.

19 *Οι δημόσιες υπηρεσίες υποχρεούνται να απαντούν στις αιτήσεις και να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερόμενων πολιτών, μέσα σε προθεσμία πενήντα (50) ημερών, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες.*
[Για υποθέσεις αρμοδιότητας περισσότερων υπηρεσιών, η ανωτέρω προθεσμία παρατείνεται κατά δέκα (10) ακόμη ημέρες.]
Εάν κάποια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντικειμενικής αδυναμίας, ειδικά αιτιολογημένης, η αρμόδια Υπηρεσία οφείλει, εντός πέντε (5) τουλάχιστον ημερών πριν την εκπνοή τους, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον αιτούντα τους λόγους της καθυστέρησης, τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου του για την παροχή πληροφοριών και κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία.
Οι δημόσιες υπηρεσίες υποχρεούνται να χορηγούν άμεσα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις. Αν η άμεση χορήγησή τους δεν είναι δυνατή, αποστέλλονται ταχυδρομικά στη διεύθυνση που έχει δηλώσει ο ενδιαφερόμενος, το αργότερο σε δέκα (10) ημέρες.
[Κατ' εξαίρεση, με Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις που έχουν δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, έχουν καθορισθεί ειδικές προθεσμίες για τη διεκπεραίωση πολύπλοκων υποθέσεων.]
Επισημαίνεται ότι η μη έγκαιρη απάντηση σε αιτήσεις και αναφορές πολιτών συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα, σύμφωνα με την περ. ιγ της παρ. 1 του άρθρου 107 του Ν.3528/2007 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012.

κειμενικής αδυναμίας, ειδικά αιτιολογημένης, ο υπάλληλος οφείλει, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον αιτούντα: α) τους λόγους της καθυστέρησης, β) τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου του, για την παροχή πληροφοριών και γ) κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία.

[Σύνταγμα άρθρο 10 παρ. 3, Ν. 2690/1999 άρθρο 4 (ΚΔΔ, ΦΕΚ 45 Α)]

- Αν η αίτηση έχει υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία ο υπάλληλος φροντίζει μέσα σε τρεις (3) ημέρες, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια και να γνωστοποιήσει τούτο στον ενδιαφερόμενο.
- Δεν επιτρέπεται στους υπαλλήλους να αλλοιώνουν, παραποιούν ή παρακρατούν ανοιχτούς αριθμούς πρωτοκόλλου.
- Ενόψει της αρχής της χρηστής διοίκησης, τα διοικητικά όργανα οφείλουν να ασκούν τις αρμοδιότητές τους εντός ευλόγου χρόνου. Ακόμη και όταν ο νόμος δεν τάσσει αποκλειστικές προθεσμίες, η διοίκηση δεν δικαιούται να αδρανεί εις βάρος των συμφερόντων των διοικουμένων.

[ΣτΕ 716/1998, ΣτΕ 1216/1992, ΔΕφ ΑΘ 1932/1991 κ.λπ.]

Β.2.11. Δικαίωμα προηγούμενης ακρόασης

- Προτού προβεί σε διοικητική πράξη ή υλική ενέργεια που θίγει δικαιώματα ή συμφέροντα πολίτη, ο υπάλληλος καλεί τον ενδιαφερόμενο για να τον ενημερώσει και να του δώσει την ευκαιρία να εκφράσει τις απόψεις του.

[Σύνταγμα άρθρο 20 παρ. 2, Ν. 2690/1999 άρθρο 6, (ΚΔΔ, ΦΕΚ 45 Α)]

- Όταν εκδίδεται μια δυσμενής για τον πολίτη διοικητική πράξη[20], είναι επιβεβλημένο να τηρείται ο τύπος και η ουσία της προηγούμενης ακρόασης του πολίτη και να περιγράφονται οι τρόποι υποβολής διοικητικών προσφυγών (π.χ. αιτήσεις θεραπείας, ιεραρχικές ή ενδικοφανείς προσφυγές), ή ενστάσεων, όλες οι προθεσμίες για την άσκηση των προβλεπόμενων ενδίκων μέσων και βοηθημάτων καθώς και οι συνέπειες της παράλειψης άσκησής τους. Αν ο δημόσιος υπάλληλος δεν τις γνωρίζει, οφείλει να ενημερωθεί. Επίσης, καλό είναι να ενημερώνεται ο πολίτης για τη δυνατότητα προσφυγής του σε θεσμοθετημένα διαμεσολαβητικά όργανα (π.χ. Συνήγορος του Πολίτη, Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής κ.λπ.).

20 Βλ. παράρτημα για την ανάκληση διοικητικών πράξεων.

- Κάθε πολίτης έχει δικαίωμα, σε περιπτώσεις που πρόκειται να ληφθεί απόφαση που θίγει τα δικαιώματά του, να υποβάλει γραπτά σχόλια και όπου είναι αναγκαίο να παρουσιάζει τις παρατηρήσεις του προφορικά, προτού ληφθεί η απόφαση.

Β.2.12. Αιτιολόγηση των αποφάσεων

- Ο υπάλληλος όταν συντάσσει αποφάσεις, ιδιαίτερα εάν αυτές θίγουν δικαιώματα πολιτών, οφείλει να εκθέτει στο προοίμιο τη νομική βάση και όλα τα πραγματικά περιστατικά της υπόθεσης, που αιτιολογούν πλήρως την έκδοση της συγκεκριμένης απόφασης.
  [Ν. 2690/1999 άρθρο 17, (ΚΔΔ, ΦΕΚ 45 Α)]
- Ο υπάλληλος οφείλει να λαμβάνει αποφάσεις οι οποίες περιέχουν πλήρη, σαφή και εξατομικευμένη αιτιολογία[21].

Β.2.13. Αποτελεσματικότητα – αποδοτικότητα – ποιότητα

Ο δημόσιος υπάλληλος φροντίζει για την αρτιότητα της εργασίας του, ώστε να διασφαλίζεται η ποιότητά της. Εκτελεί τα καθήκοντά του γρήγορα, αποτελεσματικά και αποδοτικά, χωρίς να επικαλείται τεχνικές δυσκολίες και διάφορες σκοπιμότητες. Καταβάλλει ειλικρινή προσπάθεια και εργάζεται με ζήλο για την εκτέλεση του έργου του, σε όλη τη διάρκεια του ωραρίου[22].

[ΥΑ ΔΙΑΔΠ/ΦΒ1/14757/25-7-2011 (ΦΕΚ 1659 Β)]

- Αξιοποιεί με τον καλύτερο τρόπο τους διαθέσιμους πόρους της Υπηρεσίας και μεριμνά για την ανεύρεση του πλέον οικονομικού και αποδοτικού τρόπου για την διεκπεραίωση της εργασίας του.
  [Ν. 3230/2004 άρθρα 1-9 (ΦΕΚ 44 Α)]
- Μεριμνά για την αποτελεσματική εφαρμογή των αποφάσεων της Δημόσιας Διοίκησης και συνεργάζεται με τους συναδέλφους του για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, εφαρμόζοντας τις διατάξεις προς αποφυγή περιττών γραφειοκρατικών διαδικασιών.
  [Ν. 3230/2004 άρθρα 1-9 (ΦΕΚ 44 Α)]

---

21 Βλ. και Ευρωπαϊκό Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς (2005), άρθρο 18.

22 Σημειώνεται ότι δεν είναι επιτρεπτό υπηρεσίες και φορείς του Δημοσίου να τροποποιούν το ωράριο υποδοχής των πολιτών αιφνιδίως, ανατρέποντας πρακτικές που ακολουθούνται επί μακρόν, δεδομένου ότι με τον τρόπο αυτό προκαλείται ανεπίτρεπτα μεγάλη ταλαιπωρία στο κοινό (Εγκύκλιος υπ' αριθμ. ΔΙΑΔΠ/Φ.Β.1/22088/3-11-2011 του ΥΔΙΜΗΔ).

- Οφείλει να συνεργάζεται με τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών για την κατά το δυνατό ταχύτερη και με ποιοτικότερους όρους εξυπηρέτηση των πολιτών.
  [Ν. 3528/2007, άρθρο 117, παρ.4 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012]
- Καταβάλλει κάθε προσπάθεια ώστε να εξυπηρετεί τους πολίτες αμέσως, δηλ. κατά την πρώτη προσέλευσή τους στην υπηρεσία, προκειμένου να αποφεύγεται η ταλαιπωρία μιας δεύτερης επίσκεψης, εφόσον η φύση του αιτήματος το επιτρέπει.
  [Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ /Φ.18/οικ.6190/12-3-2012 (ΑΔΑ: Β44ΥΧ-ΦΗ0), «Δικαιώματα των πολιτών και των επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες»]
- Ο υπάλληλος οφείλει να γνωρίζει άρτια όχι μόνο το αντικείμενό του αλλά και τα γενικότερα αντικείμενα της υπηρεσίας του.
- Ο υπάλληλος οφείλει να παρέχει όσο το δυνατό άρτια πληροφόρηση στους διοικούμενους.

  Η υποχρέωση παροχής πληροφοριών απορρέει από τη γενικότερη υποχρέωση εξυπηρέτησης των πολιτών καθώς και από την αρχή της χρηστής διοίκησης. Ιδιαίτερα σε τομείς που κυριαρχεί η πολυνομία, η νομολογία έχει δεχτεί την υποχρέωση των οργάνων της διοίκησης να ενημερώνουν τους διοικούμενους για τα δικαιώματά τους.
  [Ν. 3528/2007 άρθρο 107 παρ. 1 περ. ιβ όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012, ΣτΕ 2414/1985, ΣτΕ 4384/1985, ΣτΕ 3359/1986, ΣτΕ 2902/1989, ΣτΕ 1306/1990, ΣτΕ 3694/1991, ΣτΕ 59/1993, ΣτΕ 2167/1993, ΣτΕ 2892/1993 κ.λπ.]
- Ο υπάλληλος οφείλει να ενημερώνεται διαρκώς για το νέο θεσμικό πλαίσιο συμπεριλαμβανομένου και εκείνου του κοινοτικού και διεθνούς δικαίου.
- Ο υπάλληλος οφείλει να γνωρίζει τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις του, όπως αυτά προδιαγράφονται στην κείμενη νομοθεσία και νομολογία.
- Ο υπάλληλος οφείλει να ενημερώνει γραπτώς την υπηρεσία του για τα προβλήματα που δημιουργεί η ύπαρξη ασαφών, ελλιπών, αντιφατικών, ή περίπλοκων και παρωχημένων ρυθμίσεων κατά την άσκηση των καθηκόντων του.
- Ο υπάλληλος οφείλει να εφαρμόζει τις διατάξεις για την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών και την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας.
  [Ν.3528/2007, άρθρο 117, παρ. 4 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012]

- Ο υπάλληλος οφείλει να υποβάλλει γραπτώς προτάσεις βελτίωσης και αποδοτικότερης διαχείρισης της εργασίας του.
- Καθ' όλο το διάστημα της υπαλληλικής του σταδιοδρομίας οφείλει να παρακολουθεί τα νέα δεδομένα του επιστημονικού κλάδου και της εξειδίκευσής του, να ενημερώνεται και να επιμορφώνεται επ' αυτών.
- Ο υπάλληλος οφείλει να συνεργάζεται πρόθυμα και ουσιαστικά με τους ελεγκτικούς μηχανισμούς και τις ανεξάρτητες αρχές καταβάλλοντας κάθε δυνατή προσπάθεια για τη συμμόρφωση της υπηρεσίας σε τυχόν προτάσεις και υποδείξεις.

Γ ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΗΣ[23]

Γ.1. Η αρχή της νομιμότητας

Η αρχή της νομιμότητας περιλαμβάνει δύο διαφορετικές έννοιες: α) Οι ενέργειες των οργάνων του Κράτους πρέπει να μην είναι αντίθετες προς τους κανόνες του Συντάγματος, του Ευρωπαϊκού δικαίου και των νομοθετικών πράξεων και β) οι ενέργειες της διοίκησης να είναι σύμφωνες ή να βρίσκονται σε αρμονία με τους κανόνες αυτούς. Η παράβαση της αρχής της νομιμότητας εκφράζεται συνήθως είτε με την έκδοση πράξεων κατά παρέκκλιση των κειμένων διατάξεων, είτε με παράλειψη οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας, είτε με τη μη συμμόρφωση σε δικαστικές αποφάσεις. Η παραβίαση αυτής της υποχρέωσης γεννά ευθύνη για κάθε αρμόδιο όργανο (βλ. και εκτελεστικό του Συντάγματος Νόμο 3068/2002). Η αρχή της νομιμότητας δεσμεύει και τους ΟΤΑ οι οποίοι εκ του άρθρου 102 παρ. 2 και 4 του Συντάγματος φέρουν και αυτοί την υποχρέωση συμμόρφωσης στις δικαστικές αποφάσεις. Η μη συμμόρφωση οφείλεται συχνά σε αδυναμία κατανόησης του διατακτικού της απόφασης είτε σε απροθυμία της διοίκησης να επωμισθεί το συνήθως οικονομικό, βάρος εκτέλεσης της απόφασης.

Παράδειγμα[24]:

Οι Οικονομικές Υπηρεσίες του Δήμου Αθηναίων δεν εκτελούσαν απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου, με την οποία εγκρίθηκε επιστροφή ποσού που είχε καταβληθεί για την αγορά οικογενειακού τάφου και το οποίο είχε καταχραστεί δημοτικός υπάλληλος. Ο Δήμος Θεσσαλονίκης δεν εφάρμοζε την νομοθεσία περί χρήσεων δημοσίων χώρων (και συγκεκριμένα περί τοποθέτησης τραπεζιών και καθισμάτων σε πεζοδρόμια) μη απομακρύνοντας τα αντικείμενα που υπερέβαιναν το προβλεπόμενο ποσοστό κάλυψης και μη ανακαλώντας την

23 Η παρουσίαση των νομικών εννοιών προέρχεται από τα ακόλουθα εγχειρίδια διοικητικού δικαίου:
Απ. Γέροντας, Σ. Λύτρας, Πρ. Παυλόπουλος, Γλ. Σιούτη, Σ. Φλογαΐτης, Διοικητικό δίκαιο, εκδ. Αντ. Σάκκουλας 2004.
Π. Δαγτόγλου, Γενικό διοικητικό δίκαιο, 5η έκδοση, Αντ. Σάκκουλας 2004.
Ε. Σπηλιωτόπουλος, Εγχειρίδιο διοικητικού δικαίου, 11η έκδοση, Αντ. Σάκκουλας 2002.
Α. Τάχος, Ελληνικό διοικητικό δίκαιο, 7η έκδοση, Σάκκουλας, Αθήνα-Θεσ/κη 2003.

24 Τα παραδείγματα που παρατίθενται προέρχονται από την εμπειρία του Συνηγόρου του Πολίτη.

άδεια λειτουργίας της επιχείρησης που παραβίασε επανειλημμένα το ποσοστό κάλυψης.

Ακραία περίπτωση διοικητικής παρανομίας είναι η στάση της διοίκησης να μη συμμορφώνεται στις δικαστικές αποφάσεις. Η μη εκτέλεση δικαστικών αποφάσεων, παρά τη συνταγματική υποχρέωση της παρ. 5 του άρθρου 95, εκφράζεται είτε με κωλυσιεργία και επιφυλακτικότητα ως προς την υποχρέωση διενέργειας συγκεκριμένων πράξεων, απαραίτητων για τη συμμόρφωσή τους με το περιεχόμενο των δικαστικών αποφάσεων (π.χ. εισαγωγή για νέα κρίση κ.λπ.) είτε με αμφισβήτηση της δυνατότητας εκτέλεσης των εν λόγω αποφάσεων.

Ο Δήμος Ελευσίνας ηρνείτο να συμμορφωθεί με δικαστικές αποφάσεις που ακύρωναν δικές του αποφάσεις περί επιβολής τελών ρύπανσης σε ιδιωτική εταιρεία. Πολλοί δήμοι αρνούνται να καταβάλουν στους δικαιούχους αποζημιώσεις από απαλλοτρίωση ιδιοκτησιών τους παρά την έκδοση σχετικών δικαστικών αποφάσεων, επικαλούμενοι οικονομική αδυναμία, χωρίς όμως να προτείνουν εναλλακτικό τρόπο αποπληρωμής των εν λόγω οφειλών, όπως λ.χ τμηματική καταβολή ή ανταλλαγή.

Γ.2. Η άσκηση της διακριτικής ευχέρειας

Διακριτική ευχέρεια ή εξουσία υπάρχει όταν οι κανόνες που καθορίζουν την αρμοδιότητα, δεν προκαθορίζουν ακριβώς την ενέργεια του διοικητικού οργάνου, αλλά του αφήνουν ελευθερία δράσης. Η αρμοδιότητα έχει το χαρακτήρα της διακριτικής ευχέρειας, όταν το διοικητικό όργανο: α) μπορεί αλλά δεν έχει υποχρέωση να εκδώσει τη διοικητική πράξη, ή β) πρέπει να εκδώσει την πράξη, μπορεί όμως να καθορίζει κατά την κρίση του το χρονικό σημείο της έκδοσής της ή γ) μπορεί να επιλέξει μεταξύ περισσότερων λύσεων.

Η δέσμευση της διοίκησης προέρχεται από τον νόμο. Όμως, ο νομοθέτης δεν μπορεί να προβλέψει εξαντλητικά όλες τις περιπτώσεις που μπορεί να προκύψουν στο μέλλον, γι αυτό ο νόμος άλλοτε δεσμεύει πλήρως την διοίκηση και άλλοτε της παραχωρεί ελευθερία επιλογής, ώστε να της εξασφαλίσει την ευελιξία και την προσαρμοστικότητα που είναι απαραίτητες για την ορθή και δίκαιη αντιμετώπιση των συγκεκριμένων περιστατικών. Η πλήρης δέσμευση (δεσμία αρμοδιότητα) της διοίκησης προβλέπεται στον νόμο με εκφράσεις όπως η διοίκηση «οφείλει» ή «υποχρεούται» σε ορισμένη συμπεριφορά ή απλώς με τη χρήση του ενεστώτος χρόνου (π.χ. η διοίκηση λαμβάνει το τάδε μέτρο). Η ελευθερία δράσης της διοίκησης καλείται διακριτική ευχέρεια (ή εξουσία) και προβλέπεται από τον νόμο με εκφράσεις όπως η διοίκηση «δύναται», «δικαιούται», «επιλέγει», «κρίνει», ενεργεί «κατά την κρί-

ση της» κ.λπ. Αξίζει να επισημανθεί ότι το Συμβούλιο της Επικρατείας με πλήθος αποφάσεών του έχει δεχθεί την άποψη ότι σε περίπτωση «μη δημιουργούμενης δια του νόμου σαφούς και επιτακτικής δια την διοίκησιν υποχρεώσεως σε ορισμένην ενέργεια αυτής, τεκμαίρεται ότι αύτη ανήκει στη διακριτική αυτής εξουσία» (ΣτΕ 07/29 και μεταγενέστερες). Τούτο σημαίνει ότι, αν δεν συνάγεται με σαφήνεια από τον νόμο ότι η αρμοδιότητα της διοίκησης είναι δεσμία, τότε είναι αποδεκτή η διακριτική ευχέρεια της δημόσιας διοίκησης. Η διακριτική ευχέρεια είναι, πρωτίστως, η νομική δυνατότητα της διοίκησης να επιλέγει ανάμεσα σε διάφορες εξίσου νόμιμες λύσεις (απόφαση για το αν, το πότε ή το πώς). Διακριτική ευχέρεια είναι επίσης και η νομική δυνατότητα της διοίκησης να εξειδικεύει τις αόριστες αξιολογικές έννοιες, που συχνά χρησιμοποιεί ο νομοθέτης, όπως είναι η επιείκεια, τα χρηστά ήθη, η κοινωνική ειρήνη, το δημόσιο συμφέρον, η δημόσια τάξη, η διαταραχή της κοινωνικοοικονομικής ζωής κ.λπ.

Όταν ο νόμος χορηγεί διακριτική ευχέρεια, η διοίκηση υποχρεούται να κάνει χρήση της. Σε τρεις συνήθως περιπτώσεις η διοίκηση, εσφαλμένα, δεν κάνει χρήση της διακριτικής ευχέρειας: α) όταν αγνοεί ότι η δράση της πρέπει να πραγματοποιείται στο πλαίσιο της διακριτικής ευχέρειας β) όταν υποτιμά την έκταση της διακριτικής ευχέρειας, και γ) όταν αποφασίζει πάντοτε προς μια κατεύθυνση. Αν η διοίκηση ενήργησε βάσει της εσφαλμένης αντίληψης ότι ήταν δεσμευμένη προς ορισμένη κατεύθυνση ενώ στην πραγματικότητα μπορούσε να επιλέξει μεταξύ αυτής ή άλλων λύσεων, υποπίπτει σε κακή χρήση διακριτικής ευχέρειας, με συνέπεια η πράξη της να πάσχει ακυρότητα και να πρέπει να επαναληφθεί με βάση την αρχή της διακριτικής ευχέρειας.

Παράδειγμα:

Χαρακτηριστική περίπτωση άρνησης της διοίκησης να κάνει χρήση της διακριτικής ευχέρειας με ιδιαίτερα δυσμενείς συνέπειες για τους φορολογούμενους πολίτες αποτελούσε η μέχρι το 2009 παράλειψη των Προϊσταμένων των ΔΟΥ να προβούν σε προσωρινό προσδιορισμό της αξίας των κληρονομούμενων ακινήτων. Επικαλούμενες φόρτο εργασίας και έλλειψη προσωπικού, οι ΔΟΥ δεν έκαναν χρήση της δυνατότητας που τους παρείχε ο νόμος, παρά έλεγχαν την ακρίβεια των δηλώσεων των φορολογούμενων στην εκπνοή της δεκαετίας από την υποβολή τους, δηλαδή πριν την παραγραφή του δικαιώματος της διοίκησης να επιβάλλει φόρους και πρόστιμα. Στις περιπτώσεις όπου δεν ίσχυε το αντικειμενικό σύστημα προσδιορισμού αξιών, οι φορολογούμενοι συνήθως

αδυνατούσαν να υπολογίσουν με ακρίβεια την αγοραία αξία του ακινήτου τους. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα οι δηλώσεις φόρου κληρονομίας που υπέβαλλαν να κρίνονται ανακριβείς και να τους επιβάλλονται πρόστιμα και πρόσθετοι φόροι.

Γ.3. Η αρχή της χρηστής διοίκησης[25]

Η αρχή της χρηστής διοίκησης επιβάλλει στα διοικητικά όργανα, να ασκούν τις αρμοδιότητές τους σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής και καλόπιστης διοίκησης, ώστε κατά την εφαρμογή των σχετικών διατάξεων να αποφεύγονται οι ανεπιεικείς ή και δογματικές ερμηνείες.

Ουσιαστικά, όμως, η έννοια της χρηστής διοίκησης παραμένει μια πολύ γενική και αόριστη αρχή. Το ΣτΕ την ορίζει αρνητικά, χαρακτηρίζοντας ορισμένες πράξεις ή παραλείψεις της διοίκησης ως αντικείμενες στην αρχή της χρηστής (ή εύρυθμης) διοίκησης (ΣτΕ 620/33, 1382/48, 1810/57 κ.λπ.). Η διακριτική ευχέρεια δεν επιτρέπει στη διοίκηση να ταλαιπωρεί χωρίς λόγο τον πολίτη. Αντιθέτως, σύμφωνα με την αρχή της χρηστής διοίκησης, ιδίως όταν η διοίκηση δρα στο πλαίσιο της διακριτικής της ευχέρειας, οφείλει να διαφυλάσσει τα έννομα συμφέροντα του πολίτη και να τον διευκολύνει στην άσκηση των δικαιωμάτων του.

<u>Παράδειγμα:</u>

Με νόμο του 1998 καθορίστηκαν οι προϋποθέσεις και η διαδικασία πρόσληψης ατόμων με ειδικές ανάγκες σε θέσεις απασχόλησης του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα. Κατά την εφαρμογή του νόμου διαπιστώθηκαν προβλήματα αναφορικά με την προσβασιμότητα των ΑΜΕΑ στη διαδικασία επιλογής (έλλειψη συστηματικής και έγκυρης πληροφόρησης από τις κατά τόπους αρμόδιες υπηρεσίες του ΟΑΕΔ), ανεπαρκής τεκμηρίωση των απορριπτικών αποφάσεων των πρωτοβάθμιων περιφερειακών επιτροπών, καθυστέρηση στην υποδοχή και επεξεργασία των αιτήσεων λόγω ασάφειας των σχετικών διατάξεων, και

25 *Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς περιλαμβάνει το δικαίωμα χρηστής διοίκησης ως θεμελιώδες δικαίωμα της ιθαγένειας. Το δικαίωμα αυτό περιλαμβάνει ιδίως:*
- Το δικαίωμα κάθε προσώπου σε προηγούμενη ακρόαση προτού ληφθεί ατομικό μέτρο εις βάρος του,
- Το δικαίωμα κάθε προσώπου να έχει πρόσβαση στον φάκελό του, τηρουμένων των νομίμων συμφερόντων της εμπιστευτικότητας και του επαγγελματικού και επιχειρηματικού απορρήτου,
- Τ την υποχρέωση της διοίκησης να αιτιολογεί τις αποφάσεις της.

καθυστέρηση από πλευράς εργοδοτών πρόσληψης των επιλεγέντων. Τα προβλήματα αυτά, σε συνδυασμό με τη μη επιβολή των κυρώσεων του νόμου και τη σώρευση των ενστάσεων των εργοδοτών και των μη επιλεγέντων δικαιούχων (ΑΜΕΑ) ενώπιον του ιδίου οργάνου, οδήγησε σε υπέρμετρη καθυστέρηση της έκδοσης οριστικών αποφάσεων επιλογής και στη δημιουργία κλίματος ανασφάλειας. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την παράβαση της αρχής της χρηστής διοίκησης, σύμφωνα με την οποία η διοικητική δράση θα πρέπει να διέπεται από ευελιξία και αποτελεσματικότητα, χαρακτηριστικά που θα πρέπει να διασφαλίζονται κατά την άσκησή της.

Γ.4. Η αρχή της επιείκειας

Η αρχή της επιείκειας αποτελεί ειδική εκδήλωση της αρχής της χρηστής διοίκησης, υπό την έννοια της προστασίας των δικαιωμάτων των διοικούμενων, κυρίως των οικονομικώς ασθενεστέρων. Η αρχή της επιείκειας εφαρμόζεται ιδιαιτέρως όταν η διοίκηση πρόκειται να λάβει επαχθή μέτρα για τον πολίτη.

Παράδειγμα:

Πολίτης έλαβε από το ΤΠΔ δάνειο 108.000 ευρώ, με διάρκεια εξυπηρέτησης 20 έτη και μηνιαία δόση 900 ευρώ. Λόγω προβλημάτων υγείας και άλλων σοβαρών οικογενειακών προβλημάτων, ο πολίτης, του οποίου οι μηνιαίες αποδοχές ήταν 1.100 ευρώ, αδυνατούσε να πληρώνει τη δόση. Προκειμένου να μπορέσει να ανταποκριθεί ζήτησε από το Ταμείο να αυξηθεί η διάρκεια εξυπηρέτησης του δανείου σε 30 χρόνια με ανάλογη μείωση της μηνιαίας δόσης, αίτημα το οποίο απορρίφθηκε. Η απόφαση αυτή της διοίκησης (δεδομένων των προσωπικών προβλημάτων του δανειολήπτη) είναι προδήλως αντίθετη με την αρχή της επιείκειας. Αυτό επισημάνθηκε από τον Συνήγορο του Πολίτη, κατόπιν της μεσολάβησης του οποίου η διάρκεια αποπληρωμής του δανείου επιμηκύνθηκε από 40 σε 60 εξαμηνιαίες δόσεις.

Γ.5. Η αρχή της καλής πίστης

Σύμφωνα μ' αυτήν την αρχή, η διοίκηση δεν δικαιούται να εκμεταλλευθεί μια κατάσταση, στην οποία ο διοικούμενος έχει περιέλθει λόγω πλάνης, απάτης ή απειλής. Κατά μείζονα λόγο δεν επιτρέπεται στη διοίκηση, να δημιουργεί η ίδια τέτοιες καταστάσεις. Περαιτέρω, το ΣτΕ δέχεται ότι η διοίκηση δεν δικαιούται, λόγω δικών της παραλείψεων, για τις οποίες δεν είναι υπαίτιος ο πολίτης, να αγνοήσει μια ευ-

νοϊκή γι' αυτόν πραγματική κατάσταση, που έχει διαρκέσει επί ικανό χρονικό διάστημα, για να αρνηθεί αιφνιδίως στον πολίτη τα υπέρ αυτού ωφελήματα ή τις ευνοϊκές γι' αυτόν νόμιμες συνέπειες που έχουν προκύψει απ' αυτήν την κατάσταση. Εάν η διοίκηση έχει παραβεί αυτόν τον κανόνα, ενδεχομένως, θεμελιώνεται κρατική ευθύνη προς αποζημίωση.

Παράδειγμα:

Το Υπουργείο Οικονομικών είχε καταρτίσει (με υπαιτιότητα των τελωνειακών του Υπηρεσιών) λανθασμένες καταστάσεις δικαιούχων καταβολής μειωμένων τελών κυκλοφορίας λόγω αναπηρίας. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα το ΚΕΠΥΟ να στέλνει με τη σειρά του σήματα τελών κυκλοφορίας μειωμένης αξίας σε ιδιοκτήτες αναπηρικών αυτοκινήτων, οι οποίοι καλόπιστα κατέβαλλαν το μειωμένο τέλος. Μετά από αρκετά έτη το Υπουργείο ανακάλυψε το σφάλμα και δια των αρμοδίων ΔΟΥ αναζήτησε από τους εμπλεκόμενους δικαιούχους να καταβάλουν αναδρομικά τα ορθά (νόμιμα) τέλη επιβαρυμένα με αυτοτελή πρόστιμα λόγω εκπρόθεσμης προμήθειας. Η ενέργεια αυτή του Υπουργείου (τόσο η αναζήτηση των μη καταβληθέντων τελών, όσο και η επιβολή προστίμων) είναι αντίθετη με την αρχή της καλής πίστης καθόσον η μη καταβολή των ορθών τελών δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα των πολιτών αλλά σε παράλειψη της διοίκησης, η οποία δια των ενεργειών της δημιούργησε στους εμπλεκόμενους πολίτες την εύλογη πεποίθηση ότι είναι νόμιμοι δικαιούχοι των μειωμένων τελών κυκλοφορίας.

Γ.6. Η αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του πολίτη

Η αρχή αυτή είναι συγγενής προς την αρχή της καλής πίστης. Η διοίκηση παραβαίνει την αρχή της καλής πίστης, όταν ενεργεί κατά τρόπο αντίθετο προς τις προσδοκίες που η ίδια έχει δημιουργήσει στον πολίτη. Σύμφωνα με τα προηγούμενα, η διοίκηση λειτουργεί κακόπιστα, όταν λ.χ. αίρει εκ των υστέρων, αιφνιδίως ή χωρίς προειδοποίηση, κίνητρα που προέβλεψε ο νόμος για να προκαλέσει ορισμένη συμπεριφορά του πολίτη ή όταν η συμπεριφορά της ίδιας αντίκειται σε υποσχέσεις ή επίσημες πληροφορίες των αρμοδίων αρχών ή πληροφορίες την χορήγηση των οποίων προβλέπει ο νόμος. Η δικαιολογημένη εμπιστοσύνη, την οποία τρέφει ο πολίτης έναντι της δημόσιας διοίκησης, συνίσταται στην εύλογη πεποίθηση που αυτός έχει διαμορφώσει, ότι μια πραγματική κατάσταση που τον αφορά θα συνεχιστεί και στο μέλλον με τον ίδιο τρόπο.

Παράδειγμα:

Στο πλαίσιο μέτρων αντιμετώπισης της ανεργίας και ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας το κράτος, δια του ΟΑΕΔ, προχωρά στην υλοποίηση προγράμματος επιχορήγησης νέων ελευθέρων επαγγελματιών. Βασική προϋπόθεση συμμετοχής στο πρόγραμμα και λήψης της σχετικής επιδότησης (ύψους 40% της συνολικής δαπάνης για το στήσιμο της επιχείρησης) είναι όχι μόνο η εγγραφή στα μητρώα ανέργων του ΟΑΕΔ αλλά και η κάλυψη του υπολοίπου 60% του συνολικού κόστους της επιχείρησης από τον ενδιαφερόμενο. Προκειμένου να ωφεληθεί του προγράμματος, άνεργος πολίτης αφού υποβάλει τη σχετική αίτηση προς τον ΟΑΕΔ και λάβει προέγκριση, δανείζεται από τράπεζα το απαιτούμενο ποσό της δικής του συμμετοχής και προχωρά στο στήσιμο επιχείρησης και στην έναρξη εργασιών. Στη συνέχεια ζητά το ποσοστό της επιχορήγησης. Ο ΟΑΕΔ του απαντά ότι δυστυχώς, καθώς οι αιτούντες εξυπηρετούνταν κατά σειρά προτεραιότητας, το σχετικό κονδύλι του προϋπολογισμού υπερκαλύφθηκε και ότι δεν μπορεί να λάβει καμία επιδότηση. Η συμπεριφορά αυτή της διοίκησης είναι αντίθετη στην αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του πολίτη. Η διοίκηση όφειλε είτε να έχει προσδιορίσει εξ αρχής συγκεκριμένο αριθμό δικαιούχων, είτε να έχει προβλέψει δυνατότητα επέκτασης της χρηματοδότησης του προγράμματος εφόσον οι περιστάσεις το απαιτούν. Σε κάθε περίπτωση όφειλε να έχει ενημερώσει σχετικά τους ενδιαφερόμενους πολίτες.

Γ.7. Η αρχή της αναλογικότητας

Μεταξύ των περισσοτέρων μέτρων, που η διοίκηση διαθέτει, για την πραγματοποίηση των σκοπών της, οφείλει να επιλέγει τα λιγότερο επαχθή για τον πολίτη. Πρέπει να υπάρχει εύλογη σχέση μεταξύ του συγκεκριμένου διοικητικού μέτρου και του επιδιωκόμενου σκοπού. Η σχέση αυτή υπάρχει, μόνο όταν το λαμβανόμενο μέτρο: α) είναι πρόσφορο για την επίτευξη του επιδιωκόμενου σκοπού, β) συνεπάγεται τα λιγότερα μειονεκτήματα για τον πολίτη και, γ) οι επαχθείς για τον πολίτη συνέπειες δεν είναι προφανώς δυσανάλογες προς τα πλεονεκτήματα που αντλεί το κοινωνικό σύνολο. Η αρχή της αναλογικότητας κατοχυρώθηκε ρητά στο Σύνταγμα (άρθρο 25 παρ.1) με την πρόσφατη αναθεώρηση του 2001.

Παράδειγμα:

Πολίτης οφείλει σε ΔΟΥ από φόρους εισοδήματος παρελθόντων ετών ποσό 10.000 ευρώ το οποίο αδυνατεί να εξοφλήσει. Η ΔΟΥ προκειμένου να διασφαλί-

σει τα συμφέροντα του κράτους και να εξασφαλίσει την είσπραξη της οφειλής αποφασίζει να προβεί σε κατάσχεση των περιουσιακών στοιχείων του οφειλέτη. Ο φορολογούμενος έχει στην κατοχή του δυο ακίνητα, μια γκαρσονιέρα 30 τμ αξίας 30.000 ευρώ και ένα διαμέρισμα 100 τμ αξίας 150.000. Η ΔΟΥ προχωρεί σε κατάσχεση του διαμερίσματος των 100 τμ θεωρώντας ότι κατά αυτόν τον τρόπο διαφυλάσσει αποτελεσματικότερα τα συμφέροντα του Δημοσίου. Η ενέργεια αυτή της ΔΟΥ είναι εμφανώς αντίθετη στην αρχή της αναλογικότητας, καθώς η κατάσχεση της γκαρσονιέρας θα επαρκούσε για να καλύψει απολύτως τις απαιτήσεις του Δημοσίου απέναντι στον ασυνεπή φορολογούμενο.

Γ.8. Η αρχή της ισότητας

Σύμφωνα με την αρχή της ισότητας, η διοίκηση υποχρεούται να αντιμετωπίζει όμοιες περιπτώσεις με τον ίδιο τρόπο και διαφορετικές περιπτώσεις με διαφορετικό τρόπο. Η διοίκηση δεν μπορεί να κρίνει με διαφορετικά κριτήρια δυο αιτήσεις που υποβλήθηκαν ταυτόχρονα και βασίζονται στα ίδια πραγματικά περιστατικά (ΣτΕ 729/1937).

Ισότητα υπάρχει μόνο στη νομιμότητα και όχι στην παρανομία. Το γεγονός ότι η διοίκηση δεν εφάρμοσε ή παρέβη το νόμο σε άλλη περίπτωση δεν δημιουργεί υποχρέωσή της να μην τον εφαρμόσει και στη νέα όμοια περίπτωση ή να επαναλάβει την παράλειψη (ΣτΕ 1776/1953, 745/1954).

<u>Παράδειγμα:</u>

Η φορολογική νομοθεσία προβλέπει ότι τα τέκνα βαρύνουν φορολογικά το γονέα που έχει την επιμέλεια αυτών, και σε περίπτωση που την επιμέλεια έχουν και οι δυο γονείς αυτόν που έχει το μεγαλύτερο εισόδημα. Στην συντριπτική πλειοψηφία των ελληνικών οικογενειών αυτός είναι ο πατέρας. Αυτή η ρύθμιση έχει ως αποτέλεσμα να μην παρέχεται σε φορολογούμενες μητέρες από οικογένειες με τρία τέκνα, κάποια από τα οποία είναι από προηγούμενο γάμο, η φορολογική ελάφρυνση (αύξηση αφορολόγητου ποσού) που προβλέπεται για φορολογούμενους που έχουν τρία τέκνα από τον ίδιο γάμο. Αυτό συμβαίνει επειδή τα τέκνα από τον προηγούμενο γάμο βαρύνουν τις ίδιες ως έχουσες την επιμέλεια, ενώ τα τέκνα από τον ισχύοντα γάμο βαρύνουν τον σύζυγο, με συνέπεια να μην εμφανίζονται στο έντυπο της φορολογικής δήλωσης τρία τέκνα σε κάποιον από τους δυο γονείς και η οικογένεια να μην αντιμετωπίζεται φορολογικά ως τρίτεκνη. Η ρύθμιση αυτή (πέρα από έμμεση διάκριση εις βάρος των

γυναικών) συνιστά δυσμενή και άνιση φορολογική μεταχείριση που αντίκειται στην αρχή της ισότητας (καθώς και παράβαση της συνταγματικής αρχής της προστασίας της οικογένειας), όπως έκρινε και πρόσφατη δικαστική απόφαση (ΔΠρωτ. Μυτιλήνης 148/2010).

Μέρος 2

Η συμπεριφορά των Πολιτών προς τους Δημόσιους Υπάλληλους

Ο πολίτης οφείλει:

- Να υπακούει στο Σύνταγμα και τους νόμους του κράτους καθώς και να ενεργεί σύμφωνα με τους κανόνες αυτούς και τους κανόνες της Δημόσιας Διοίκησης.
- Να συνεργάζεται με τους καθ' ύλην αρμόδιους φορείς για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών του και να διευκολύνει τους υπαλλήλους με την παροχή των αναγκαίων πληροφοριών και διευκρινίσεων.
- Να μην προβαίνει σε ψευδείς δηλώσεις ή στην υποβολή παραποιημένων ή πλαστογραφημένων εγγράφων ή στοιχείων.
- Να αποδεικνύει τα στοιχεία της ταυτότητάς του με τα προβλεπόμενα από την ισχύουσα νομοθεσία μέσα.
- Να συμπεριφέρεται με ευγένεια και σεβασμό προς τους δημόσιους υπαλλήλους.
- Να μην κάνει χρήση επιρροών ή πιέσεων προς τους υπαλλήλους και να μην προσπαθεί να τους δελεάσει καθ' οιονδήποτε τρόπο, προκειμένου να τους ωθήσει σε παραβίαση των νόμων και των κανόνων και γενικότερα σε παράβαση των καθηκόντων τους.
- Να μην συγκαλύπτει πράξεις ή παραλείψεις που στρέφονται κατά της νομιμότητας.
- Να μην συμβάλλει, με πράξεις ή με παραλείψεις του, στη διαφθορά της δημόσιας διοίκησης και στη διασπάθιση του δημόσιου χρήματος.
- Να σέβεται τη δημόσια περιουσία και να προβαίνει σε λελογισμένη χρήση του εξοπλισμού των δημόσιων υπηρεσιών.
- Να αποφεύγει την καταχρηστική άσκηση δικαιωμάτων του (π.χ. υποβολή αόριστων ή επαναλαμβανόμενων αιτημάτων), ώστε να συμβάλλει στην ταχύτερη και καλύτερη εξυπηρέτησή του.
- Να συμβάλλει στην προσπάθεια των διοικητικών αρχών για την εξυπηρέτηση πολιτών με αναπηρίες και γενικότερα εμποδιζόμενων ατόμων, δείχνοντας την πρέπουσα κατανόηση.

Παράρτημα

1 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ

Διοικητικές πράξεις είναι όλες οι πράξεις της διοίκησης οι οποίες είναι εκτελεστές, δηλαδή άμεσα εφαρμόσιμες. Διακρίνονται σε δυο κατηγορίες α) **κανονιστικές** με τις οποίες θεσπίζονται απρόσωποι κανόνες και β) **ατομικές** με τις οποίες θεσπίζονται ατομικοί κανόνες.

Οι **ατομικές διοικητικές πράξεις** διακρίνονται –μεταξύ άλλων- σε **ευμενείς** ή **δυσμενείς** για το διοικούμενο. Με τις δυσμενείς (ή επαχθείς) διοικητικές πράξεις θεσπίζονται κανόνες δικαίου (απρόσωποι ή ατομικοί) με τους οποίους επιβάλλονται υποχρεώσεις για θετική ενέργεια ή παράλειψη ή καταργούνται δικαιώματα παρά τη θέληση του διοικουμένου. Αντίθετα, ευμενείς (ή επωφελείς) είναι οι πράξεις με τις οποίες δημιουργούνται δικαιώματα (δηλ. επιτρέπεται ορισμένη θετική ενέργεια ή παράλειψη εις βάρος άλλων διοικουμένων ή ιδρύονται ορισμένες υποχρεώσεις για ένα δημόσιο νομικό πρόσωπο υπέρ ενός διοικουμένου ή μιας κατηγορίας διοικουμένων ή επιτρέπεται η δημιουργία μιας πραγματικής κατάστασης από την οποία ο διοικούμενος αντλεί δικαιώματα ή συμφέροντα).

1.1. Ισχύς διοικητικών πράξεων

Οι διοικητικές πράξεις ισχύουν από τη στιγμή της έκδοσής τους. Οι κανονιστικές πράξεις ισχύουν από τη δημοσίευση τους στο ΦΕΚ. Οι ατομικές διοικητικές πράξεις ισχύουν από τη στιγμή της κοινοποίησής τους. Υπάρχουν και κάποιες ατομικές διοικητικές πράξεις που πρέπει να δημοσιεύονται σε ΦΕΚ και έχουν ισχύ από την ημερομηνία δημοσίευσης. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι με βάση το Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ112/Α) οι πράξεις που δημοσιεύονται σε ΦΕΚ πρέπει να αναρτώνται και στο διαδίκτυο με έναρξη ισχύος την ημερομηνία δημοσίευσης στο ΦΕΚ. Όσον αφορά τις πράξεις που κατά το νόμο δε δημοσιεύονται σε ΦΕΚ η παράλειψη ανάρτησής τους στο διαδίκτυο συνεπάγεται την αδυναμία εκτέλεσής τους.

1.2. Αιτιολογία διοικητικών πράξεων

Όλες οι (γραπτές) διοικητικές πράξεις πρέπει να φέρουν αιτιολογία, η οποία να περιλαμβάνει τη διαπίστωση της συνδρομής των κατά νόμο προϋποθέσεων για την έκδοσή τους (ΚΔΔ άρθρο 17). Η ανάγκη αιτιολογίας απορρέει από την αρχή της νομιμότητας και την ανάγκη σεβασμού των δικαιωμάτων και συμφερόντων

των διοικουμένων. Στην περίπτωση που η αιτιολογία προβλέπεται ρητά από το νόμο, συνιστά ουσιώδη τύπο της πράξης και πρέπει να περιέχεται έστω και συνοπτικά στο σώμα της. **Στην περίπτωση των δυσμενών πράξεων** δεν απαιτείται ρητή πρόβλεψη καθώς **η ανάγκη αιτιολογίας προκύπτει από τη φύση της πράξης**. Παρότι η αιτιολογία της διοικητικής πράξης δεν είναι απαραίτητο να περιέχεται στο σώμα της πρέπει τουλάχιστο να προκύπτει από τα στοιχεία του φακέλου που τη συνοδεύουν (ΣτΕ 2096/2002). Παράλειψή της συνιστά στην πρώτη περίπτωση παράβαση ουσιώδους τύπου της διαδικασίας, ενώ στη δεύτερη παράβαση κατ' ουσία διάταξης νόμου.

Η αιτιολογία για να είναι νόμιμη οφείλει να είναι σαφής, ειδική και επαρκής. Οι κρίσιμες και εφαρμοστέες διατάξεις του νόμου οφείλουν να συσχετίζονται με τα δεδομένα της συγκεκριμένης περίπτωσης (ΣτΕ 1116/1962 και 2176/1962). Απλή παράθεση σκέψεων ή των διατάξεων του νόμου δεν συνιστά νόμιμη αιτιολογία, καθιστά τον δικαστικό έλεγχο ανέφικτο και οδηγεί στην ακύρωση της πράξης (ΣτΕ 815/1964, 880/1970, 128/1964, 190/1963). **Ιδιαίτερα επιτακτική είναι η ανάγκη αιτιολογίας των δυσμενών ατομικών διοικητικών πράξεων**[26].

Παράδειγμα:

Πολίτης, κάτοικος Γερμανίας επί σειρά ετών, υπέβαλε αίτηση στο αρμόδιο προξενείο για χορήγηση πιστοποιητικού μετοικεσίας προκειμένου – στο πλαίσιο της μόνιμης επιστροφής του στην Ελλάδα - να εισαγάγει ατελώς ΙΧ αυτοκίνητο. Το Προξενείο απέρριψε το αίτημά του με την αιτιολογία ότι δεν προέκυπτε (όπως απαιτείται εκ του νόμου) από τα έγγραφα που προσκόμισε ο πολίτης ότι τα τελευταία δυο χρόνια ζούσε στη Γερμανία. Ο πολίτης επανήλθε με νέα αίτηση για να λάβει πάλι απάντηση ότι τα πρόσθετα δικαιολογητικά που υπέβαλε ήταν ελλιπή, και ότι με βάση αυτά δεν θεμελιωνόταν δικαίωμα για έκδοση του αιτηθέντος πιστοποιητικού. Η κατά τα ανωτέρω απόρριψη του αιτήματος του πολίτη είναι παράνομη. Η αιτιολόγησή της είναι ελλιπής και ανεπαρκής. Η απόρριψη του αιτήματος του πολίτη, ως δυσμενής διοικητική πράξη, έπρεπε

26 *Αιτιολογητέες είναι εκ της φύσεώς τους όλες οι πράξεις των οποίων ο έλεγχος είναι αδύνατος ή ατελής χωρίς την αναφορά των λόγων που τις στήριξαν, ειδικά δε οι πράξεις που είναι δυσμενείς για τους ιδιώτες (ΣτΕ 2309/1967, 470/1970), δηλαδή οι πράξεις που απορρίπτουν αίτημα (πλήρως ή μερικώς), επιβάλλουν υποχρέωση ή καταργούν ή περιορίζουν θεμελιώδη ελευθερία ή άλλο δικαίωμα, ή ανακαλούν ευμενή γι' αυτόν διοικητική πράξη ή χορηγούν πλεονέκτημα σε ανταγωνιζόμενο ή συνυποψήφιο.*

να προσδιορίζει και αναφέρει με σαφήνεια ποιες είναι οι προϋποθέσεις (και τα σχετικά πιστοποιητικά) που θέτει ο νόμος για την θεμελίωση του δικαιώματος μετοικεσίας, ποια εκ των προβλεπομένων πιστοποιητικών (ή άλλων βεβαιώσεων) προσκομίσθηκαν από τον πολίτη, ποια εξ αυτών έγιναν δεκτά, ποια όχι, καθώς και τους λόγους απόρριψης αυτών.

1.3. Ανάκληση διοικητικών πράξεων

Ανάκληση είναι η διοικητική πράξη, με την οποία αίρεται η ισχύς για το μέλλον ή αναδρομικώς, μιας άλλης διοικητικής πράξης. Γενικά, έχει υποστηριχθεί ότι η διοίκηση έχει πάντοτε διακριτική ευχέρεια να ανακαλεί τις πράξεις της. Ωστόσο, είναι υποχρεωμένη να τις ανακαλεί: α) όταν αυτό προβλέπεται ρητώς από διάταξη, β) όταν οφείλει να συμμορφωθεί σε ακυρωτική δικαστική απόφαση, το περιεχόμενο της οποίας της επιβάλλει την ανάκληση. Σ' αυτή την περίπτωση, η διοίκηση οφείλει να εκδώσει νέα διοικητική πράξη, με περιεχόμενο διαφορετικό από αυτό της προηγούμενης. Ενδέχεται όμως, όταν ανακληθεί μια ατομική διοικητική πράξη, να αναβιώσει η προϊσχύσασα, εφόσον υπάρχει τέτοια. Στη δε περίπτωση της σύνθετης διοικητικής ενέργειας, αναβιώνει η πράξη που έχει εκδοθεί στο αμέσως προηγούμενο στάδιο.

Ανακαλείται τόσο η παράνομη όσο και η νόμιμη διοικητική πράξη.

Α) Ανάκληση νόμιμης διοικητικής πράξης

Κατά κανόνα οι νόμιμες, επωφελείς για τον πολίτη διοικητικές πράξεις δεν ανακαλούνται. Η διοίκηση, όμως, μπορεί να ανακαλέσει και νόμιμες επωφελείς διοικητικές πράξεις: α) για λόγους δημοσίου συμφέροντος, β) όταν συναινεί ο διοικούμενος, γ) όταν η πράξη έχει εκδοθεί με επιφύλαξη ανάκλησης, δ) όταν ο διοικούμενος δε συμμορφώνεται με όρους που συνοδεύουν την πράξη.

Αντίστροφα, οι νόμιμες διοικητικές πράξεις, που είναι δυσμενείς για τον πολίτη, είναι κατά κανόνα ανακλητές.

Β) Ανάκληση παράνομης διοικητικής πράξης

Οι παράνομες ατομικές επωφελείς (για τους πολίτες) διοικητικές πράξεις ανακαλούνται εντός ευλόγου χρόνου (ΑΝ 261/1968), ο οποίος δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 5 χρόνια. Ωστόσο, η διοίκηση μπορεί να ανακαλέσει διοικητική πράξη επωφελή για τον πολίτη και πέραν του ευλόγου χρόνου όταν: α) η έκδοσή της οφείλεται σε

απατηλή ενέργεια του διοικούμενου, ο οποίος ενήργησε δολίως παρουσιάζοντας ψευδή ή πλαστά στοιχεία, β) οφείλει να συμμορφωθεί σε ακυρωτική απόφαση δικαστηρίου και γ) υφίσταται επιτακτικός λόγος δημοσίου συμφέροντος.

Οι παράνομες δυσμενείς για τους πολίτες διοικητικές πράξεις μπορεί να ανακαλούνται οποτεδήποτε.

2 ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

ΣΥΝΤΑΓΜΑ

Άρθρο 103 παρ. 1

«Οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι εκτελεστές της θέλησης του κράτους και υπηρετούν το λαό οφείλουν πίστη στο Σύνταγμα και αφοσίωση στην Πατρίδα».

Άρθρο 4 παρ. 1 και 2

« Οι Έλληνες είναι ίσοι ενώπιον του νόμου»

«Οι Έλληνες και οι Ελληνίδες έχουν ίσα δικαιώματα και υποχρεώσεις».

Άρθρο 5 παρ. 2

«Όλοι όσοι βρίσκονται στην Ελληνική Επικράτεια απολαμβάνουν την απόλυτη προστασία της ζωής, της τιμής και της ελευθερίας τους, χωρίς διάκριση εθνικότητας, φυλής, γλώσσας και θρησκευτικών ή πολιτικών πεποιθήσεων. Εξαιρέσεις επιτρέπονται στις περιπτώσεις που προβλέπει το διεθνές δίκαιο».

Άρθρο 10 παρ. 3

«Η αρμόδια υπηρεσία ή αρχή υποχρεούται να απαντά στα αιτήματα για παροχή πληροφοριών και χορήγηση εγγράφων, ιδίως πιστοποιητικών, δικαιολογητικών και βεβαιώσεων μέσα σε ορισμένη προθεσμία, όχι μεγαλύτερη των 60 ημερών, όπως νόμος ορίζει. Σε περίπτωση παρόδου άπρακτης της προθεσμίας αυτής ή παράνομης άρνησης, πέραν των άλλων τυχόν κυρώσεων και έννομων συνεπειών, καταβάλλεται και ειδική χρηματική ικανοποίηση στον αιτούντα, όπως νόμος ορίζει».

Άρθρο 25 παρ. 1

«Τα δικαιώματα του ανθρώπου ως ατόμου και ως μέλους του κοινωνικού συνόλου και η αρχή του κοινωνικού κράτους δικαίου τελούν υπό την εγγύηση του Κράτους. Όλα τα κρατικά όργανα υποχρεούνται να διασφαλίζουν την ανεμπόδιστη και αποτελεσματική άσκησή τους. Τα δικαιώματα αυτά ισχύουν και στις σχέσεις μεταξύ ιδιωτών στις οποίες προσιδιάζουν. Οι κάθε είδους περιορισμοί που μπορούν κατά το Σύνταγμα να επιβληθούν στα δικαιώματα αυτά πρέπει να προβλέπονται

είτε απευθείας από το Σύνταγμα είτε από το νόμο, εφόσον υπάρχει επιφύλαξη υπέρ αυτού και να σέβονται την αρχή της αναλογικότητας».

Άρθρο 29 παρ. 3

«Απαγορεύονται απολύτως οι οποιασδήποτε μορφής εκδηλώσεις υπέρ ή κατά πολιτικού κόμματος στους δικαστικούς λειτουργούς και σε όσους υπηρετούν στις ένοπλες δυνάμεις και στα σώματα ασφαλείας. Απαγορεύονται απολύτως οι οποιασδήποτε μορφής εκδηλώσεις υπέρ ή κατά πολιτικού κόμματος, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, στους υπαλλήλους του Δημοσίου, οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης, άλλων νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου ή δημόσιων επιχειρήσεων ή επιχειρήσεων οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης ή επιχειρήσεων η διοίκηση των οποίων ορίζεται άμεσα ή έμμεσα από το Δημόσιο με διοικητική πράξη ή ως μέτοχο».

(Ν.3528/2007- ΦΕΚ 26 Α)
ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΚΑΙ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ Ν.Π.Δ.Δ.

Άρθρο 24

Ο υπάλληλος είναι εκτελεστής της θέλησης του Κράτους, υπηρετεί μόνο το Λαό και οφείλει πίστη στο Σύνταγμα και αφοσίωση στην Πατρίδα και τη Δημοκρατία.

Άρθρο 25

1. Ο υπάλληλος είναι υπεύθυνος για την εκτέλεση των καθηκόντων του και τη νομιμότητα των υπηρεσιακών του ενεργειών.

Άρθρο 26

1. Ο υπάλληλος οφείλει να τηρεί εχεμύθεια για θέματα που χαρακτηρίζονται ως απόρρητα από της κείμενες διατάξεις. Οφείλει επίσης να τηρεί εχεμύθεια σε κάθε περίπτωση που αυτό επιβάλλεται από την κοινή πείρα και λογική, για γεγονότα ή πληροφορίες των οποίων λαμβάνει γνώση κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του ή επ' ευκαιρία αυτών.

2. Η υποχρέωση της εχεμύθειας δεν αντιτάσσεται της περιπτώσεις που προβλέπεται δικαίωμα των πολιτών να λαμβάνουν γνώση των διοικητικών εγγράφων.

3. Μαρτυρία ή πραγματογνωμοσύνη για θέματα απόρρητα επιτρέπεται μόνο με άδεια του οικείου Υπουργού.

Άρθρο 27

1. Ο υπάλληλος οφείλει να συμπεριφέρεται εντός και εκτός της υπηρεσίας κατά τρόπο ώστε να καθίσταται άξιος της κοινής εμπιστοσύνης.

2. Ο υπάλληλος οφείλει κατά την άσκηση των καθηκόντων του να συμπεριφέρεται με ευπρέπεια της διοικούμενους και να τους εξυπηρετεί κατά τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους.

3. Κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, ο υπάλληλος δεν επιτρέπεται να κάνει διακρίσεις σε όφελος ή σε βάρος πολιτών, εξαιτίας των πολιτικών, των φιλοσοφικών ή των θρησκευτικών τους πεποιθήσεων.

Άρθρο 29

1. Ο υπάλληλος παρέχει την εργασία του μέσα στον οριζόμενο από τις κείμενες γενικές ή ειδικές διατάξεις χρόνο.

2. Εφόσον έκτακτες και εξαιρετικές υπηρεσιακές ανάγκες το επιβάλλουν, ο υπάλληλος οφείλει να εργαστεί και πέρα από το χρόνο εργασίας ή σε μη εργάσιμες ημέρες.

Άρθρο 30

1. Ο υπάλληλος εκτελεί τα καθήκοντα του κλάδου ή της ειδικότητάς του.

2. Σε περιπτώσεις επιτακτικής υπηρεσιακής ανάγκης που δεν μπορεί να καλυφθεί με άλλο τρόπο, επιτρέπεται να ανατίθεται στον υπάλληλο καθήκοντα άλλου κλάδου ή ειδικότητας. Σε όμοιες περιπτώσεις επιτρέπεται να ανατίθενται στον υπάλληλο εργασίες συναφείς με την ειδικότητα ή τα καθήκοντά του ή για τις οποίες έχει την απαιτούμενη εμπειρία ή ειδίκευση.

Άρθρο 31

1. Μετά από άδεια ο υπάλληλος μπορεί να ασκεί ιδιωτικό έργο ή εργασία με αμοιβή, εφόσον συμβιβάζεται με τα καθήκοντα της θέσης του και δεν παρεμποδίζει την ομαλή εκτέλεση της υπηρεσίας του.

Άρθρο 36

1. Ο υπάλληλος δεν επιτρέπεται είτε ατομικώς είτε ως μέλος συλλογικού οργάνου να αναλαμβάνει την επίλυση ζητήματος ή να συμπράττει στην έκδοση πράξεων, εάν ο ίδιος ή σύζυγός του ή συγγενής του εξ αίματος ή εξ αγχιστείας έως και τον τρίτο βαθμό ή πρόσωπο με το οποίο τελεί σε σχέση ιδιαίτερης φιλίας ή έχθρας έχει πρόδηλο συμφέρον στην έκβαση της υπόθεσης.

2. Η παράβαση της διάταξης της προηγούμενης παραγράφου αποτελεί λόγο ακυρώσεως της σχετικής διοικητικής πράξης.

3. Υπάλληλοι που είναι σύζυγοι ή συγγενείς μεταξύ τους έως και τον τρίτο βαθμό εξ αίματος ή εξ αγχιστείας δεν επιτρέπεται να είναι μέλη του ιδίου συλλογικού οργάνου.

Ν.4057/2012 (ΦΕΚ 54 Α)
«Πειθαρχικό Δίκαιο Δημοσίων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου»

Άρθρο δεύτερο

Το Μέρος Ε΄ του Υπαλληλικού Κώδικα (ν.3528/2007, Α΄ 26) αντικαθίσταται ως εξής:

«...Άρθρο 107
Απαρίθμηση πειθαρχικών παραπτωμάτων

1. Πειθαρχικά παραπτώματα είναι:

α) πράξεις με τις οποίες εκδηλώνεται άρνηση αναγνώρισης του Συντάγματος ή έλλειψη αφοσίωσης στην Πατρίδα και τη Δημοκρατία,

β) κάθε παράβαση υπαλληλικού καθήκοντος που προσδιορίζεται από τις υποχρεώσεις που επιβάλλουν στον υπάλληλο οι κείμενες διατάξεις, εντολές και οδηγίες. Το υπαλληλικό καθήκον σε καμία περίπτωση δεν επιβάλλει στον υπάλληλο πράξη ή παράλειψη που να αντίκειται προς τις διατάξεις του Συντάγματος και των νόμων, υπότις προϋποθέσεις του άρθρου 25 του παρόντος,

γ) η παράβαση καθήκοντος κατά τον Ποινικό Κώδικα ή άλλους ειδικούς ποινικούς νόμους,

δ) η απόκτηση οικονομικού οφέλους ή ανταλλάγματος προς όφελος του ιδίου του υπαλλήλου ή τρίτου προσώπου, κατά την άσκηση των καθηκόντων του ή εξ αφορμής αυτών,

ε) η αναξιοπρεπής ή ανάρμοστη ή ανάξια για υπάλληλο συμπεριφορά εντός ή εκτός υπηρεσίας,

στ) η παράβαση της αρχής της αμεροληψίας,

ζ) η παραβίαση της αρχής της ισότητας των ίσων ευκαιριών και της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών σε θέματα εργασίας και απασχόλησης σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία που ενσωμάτωσε την Οδηγία 2006/54/ΕΚ στην ελληνική έννομη τάξη,

η) η παράβαση της υποχρέωσης εχεμύθειας, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 26 του παρόντος,

θ) η σοβαρή απείθεια,

ι) η αδικαιολόγητη αποχή από την εκτέλεση των καθηκόντων,

ια) η παραβίαση των υποχρεώσεων του άρθρου 27 του παρόντος, καθώς και η αδικαιολόγητη προτίμηση νεότερων υποθέσεων με παραμέληση παλαιότερων,

ιβ) η άρνηση παροχής πληροφόρησης στους πολίτες και τις αρχές,

ιγ) η μη έγκαιρη απάντηση σε αιτήσεις και αναφορές πολιτών σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις,

ιδ) η χρησιμοποίηση της δημοσιοϋπαλληλικής ιδιότητας ή πληροφοριών που κατέχει ο υπάλληλος λόγω της υπηρεσίας ή της θέσης του, για εξυπηρέτηση ιδιωτικών συμφερόντων του ίδιου ή τρίτων προσώπων,

ιε) η αδικαιολόγητη άρνηση προσέλευσης για ιατρική εξέταση,

ιστ) η άμεση ή μέσω τρίτου προσώπου συμμετοχή σε δημοπρασία την οποία διενεργεί επιτροπή, μέλος της οποίας είναι ο υπάλληλος ή όταν η επιτροπή αυτή υπάγεται στην αρχή στην οποία ο υπάλληλος υπηρετεί,

ιζ) η άσκηση κριτικής των πράξεων της προϊσταμένης αρχής που γίνεται δημοσίως, γραπτώς ή προφορικώς, με σκόπιμη χρήση εν γνώσει εκδήλως ανακριβών στοιχείων ή με χαρακτηριστικά απρεπείς εκφράσεις,

ιη) η άρνηση σύμπραξης, συνεργασίας, χορήγησης στοιχείων ή εγγράφων κατά τη διεξαγωγή έρευνας, επιθεώρησης ή ελέγχου από Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές, τον Γενικό Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης και τα ιδιαίτερα Σώματα και Υπηρεσίες Επιθεώρησης και Ελέγχου,

ιθ) η αδικαιολόγητα μη έγκαιρη σύνταξη ή η σύνταξη μεροληπτικής έκθεσης αξιολόγησης ή η σύνταξη έκθεσης με κρίσεις ή χαρακτηρισμούς που δεν εξειδικεύονται με αναφορά συγκεκριμένων στοιχείων,

κ) η άρνηση ή παρέλκυση εκτέλεσης υπηρεσίας,

κα) η χρησιμοποίηση τρίτων προσώπων για την απόκτηση υπηρεσιακής εύνοιας ή την πρόκληση ή ματαίωση εντολής της υπηρεσίας,

κβ) η σύναψη στενών κοινωνικών σχέσεων με πρόσωπα, με αφορμή το χειρισμό θεμάτων αρμοδιότητας του υπαλλήλου από την αντιμετώπιση των οποίων εξαρτώνται ουσιώδη συμφέροντα των προσώπων αυτών,

κγ) η φθορά λόγω ασυνήθιστης χρήσης, η εγκατάλειψη ή η παράνομη χρήση πράγματος το οποίο ανήκει στην υπηρεσία,

κδ) η παράλειψη από τα πειθαρχικά όργανα δίωξης και τιμωρίας πειθαρχικού

παραπτώματος, με την επιφύλαξη των διατάξεων της παραγράφου 2 του άρθρου 110 του παρόντος,

κε) η άσκηση εργασίας ή έργου με αμοιβή χωρίς προηγούμενη άδεια της υπηρεσίας,

κστ) η απλή απείθεια,

κζ) η μη τήρηση του ωραρίου από τον υπάλληλο και η παράλειψη του προϊσταμένου να ελέγχει την τήρησή του,

κη) η αμέλεια ή ατελής εκπλήρωση του υπηρεσιακού καθήκοντος,

κθ) τα ειδικά πειθαρχικά παραπτώματα που ορίζονται στο στοιχείο α΄ της παραγράφου 4 του άρθρου 117 του παρόντος νόμου,

λ) το ειδικό πειθαρχικό παράπτωμα που προβλέπεται στην παράγραφο 2 του άρθρου 130 του παρόντος νόμου,

λα) το ειδικό πειθαρχικό παράπτωμα που προβλέπεται στο τρίτο εδάφιο της παραγράφου 1 του άρθρου 144 του παρόντος νόμου,

λβ) το ειδικό πειθαρχικό παράπτωμα που προβλέπεται στην παράγραφο 4 του άρθρου τρίτου του παρόντος νόμου.

2. Διατάξεις που ορίζουν ειδικά πειθαρχικά παραπτώματα διατηρούνται σε ισχύ.

.....

Άρθρο 117

4. Πειθαρχική εξουσία μπορεί να ασκεί και ο Υπουργός Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

α) στους υπαλλήλους του Δημοσίου και των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου για ανάρμοστη συμπεριφορά προς τους πολίτες, αδικαιολόγητη μη εξυπηρέτησή τους, μη έγκαιρη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους, άρνηση συνεργασίας με τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), παράλειψη ανάρτησης ή πλημμελή ανάρτηση πράξεων που προβλέπονται από την παρ. 4 του άρθρου 2 του ν. 3861/2010 και μη εφαρμογή των περί απλούστευσης των διαδικασιών και καταπολέμησης της γραφειοκρατίας διατάξεων,

β) στους υπαλλήλους των Κ.Ε.Π. για οποιοδήποτε πειθαρχικό παράπτωμα. Ειδικά για τους υπαλλήλους των Κ.Ε.Π. που ανήκουν στους ΟΤΑ ο Υπουργός Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορεί να ασκεί πειθαρχική δίωξη ενώπιον του αρμοδίου οργάνου κατά την κείμενη νομοθεσία.

.....

Άρθρο 130
Μάρτυρες

2. Η μη εμφάνιση ή η άρνηση κατάθεσης του μάρτυρα χωρίς εύλογη αιτία αποτελεί πλημμέλημα και αν είναι υπάλληλος και πειθαρχικό παράπτωμα. Εύλογη αιτία θεωρείται και η συγγένεια του διωκομένου με το μάρτυρα σε ευθεία γραμμή ή έως και το δεύτερο βαθμό σε πλάγια γραμμή.

Άρθρο 144
Εκτέλεση απόφασης

1. Η τελεσίδικη πειθαρχική απόφαση εκτελείται υποχρεωτικώς. Η εκτέλεση γίνεται από την οικεία υπηρεσία ή νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου. Παράλειψη εκτέλεσης της ποινής αποτελεί πειθαρχικό παράπτωμα….»

Ν. 4057/2012 (ΦΕΚ 54 Α)

Άρθρο τρίτο

4. Στο άρθρο 3 του ν. 3861/2010 (Α΄ 112) προστίθεται παράγραφος 5 ως εξής:

«5. Η μη ανάρτηση ή η μη έγκαιρη ανάρτηση στο διαδίκτυο των πράξεων που αναφέρονται στο άρθρο 2 του παρόντος συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα για το όργανο που την εξέδωσε ή για τον υπάλληλο που έχει την ευθύνη για την ανάρτηση.»

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ
(Ν. 2690/1999, όπως ισχύει)

Άρθρο 3
Αιτήσεις προς τη Διοίκηση

1. Αίτηση του ενδιαφερόμενου, για την έκδοση διοικητικής πράξης, απαιτείται όταν το προβλέπουν οι σχετικές διατάξεις.

2. Ο ενδιαφερόμενος μπορεί, πριν από την έκδοση της διοικητικής πράξης, να παραιτηθεί από την αίτησή του χωρίς συνέπειες, εκτός αν υπάρχει ειδική αντίθετη ρύθμιση. Ανάκληση της παραίτησης δεν μπορεί να γίνει.

3. Για τη διευκόλυνση των ενδιαφερομένων, χρησιμοποιούνται έντυπα αιτήσεων, τα οποία χορηγούν υποχρεωτικώς οι δημόσιες αρχές, για όλα τα θέματα που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά τους. Στα έντυπα αναφέρονται οι προβλεπόμενες από τη νομοθεσία προϋποθέσεις για την ικανοποίηση του αιτήματος, οι εφαρμοστέες διατάξεις, τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσει ο ενδιαφερόμενος, καθώς και ο χρόνος μέσα στον οποίο θα δοθεί η απάντηση. Αν ο ενδιαφερόμενος δηλώσει ότι δεν μπορεί να γράψει, ο αρμόδιος υπάλληλος, ύστερα από προφορική έκθεση του αιτήματος του ενδιαφερομένου, οφείλει να συντάξει ο ίδιος την αίτηση.

Άρθρο 4
Διεκπεραίωση των υποθέσεων από τη Διοίκηση

1.α. Οι δημόσιες υπηρεσίες, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, όταν υποβάλλονται αιτήσεις, οφείλουν να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερομένων και να αποφαίνονται για τα αιτήματά τους μέσα σε προθεσμία πενήντα (50) ημερών, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες. Η προθεσμία αρχίζει από την κατάθεση της αίτησης στην αρμόδια υπηρεσία και την υποβολή ή συγκέντρωση του συνόλου των απαιτούμενων δικαιολογητικών, πιστοποιητικών ή στοιχείων. Αν η αίτηση υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, η υπηρεσία αυτή οφείλει, μέσα σε τρεις (3) ημέρες, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία και να γνωστοποιήσει τούτο στον ενδιαφερόμενο. Στην περίπτωση αυτή η προθεσμία αρχίζει από

τότε που περιήλθε η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία. Για υποθέσεις αρμοδιότητας περισσότερων υπηρεσιών, η προθεσμία του πρώτου εδαφίου παρατείνεται κατά δέκα (10), ακόμη , ημέρες.

1.β. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού, μπορεί να ορίζεται, κατά περίπτωση, διαφορετική προθεσμία για τη διεκπεραίωση υποθέσεων, εφόσον το επιβάλλουν ειδικοί λόγοι, που αναφέρονται ρητώς σ' αυτήν.

2. Εάν κάποια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντικειμενικής αδυναμίας, ειδικά αιτιολογημένης, η αρμόδια υπηρεσία οφείλει, εντός πέντε (5) τουλάχιστον ημερών πριν από την εκπνοή τους, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον αιτούντα: α) τους λόγους της καθυστέρησης, β) τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου του, για την παροχή πληροφοριών και γ) κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία.

3. Οι υπηρεσίες απαλλάσσονται από τις κατά την παράγραφο 1 υποχρεώσεις αν το αίτημα είναι εμφανώς παράλογο, αόριστο, ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό.

4. Οι διοικητικές αρχές οφείλουν, ύστερα από αίτηση του ενδιαφερομένου, να χορηγούν αμέσως πιστοποιητικά και βεβαιώσεις. Αν η άμεση χορήγηση τούτων δεν είναι δυνατή, αυτά αποστέλλονται ταχυδρομικώς, μέσα σε προθεσμία δέκα *(10)* ημερών, στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί. Η υποχρέωση αυτή δεν υφίσταται αν ο ενδιαφερόμενος, με την αίτησή του, δηλώσει ότι δεν επιθυμεί την ταχυδρομική αποστολή και ότι θα παραλάβει τα έγγραφα αυτά αυτοπροσώπως ή με εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό του.

5. Η υπηρεσία στην οποία υποβάλλεται η αίτηση χορηγεί στον ενδιαφερόμενο απόδειξη παραλαβής όπου περιλαμβάνονται ο οικείος αριθμός πρωτοκόλλου, η προθεσμία εντός της οποίας υφίσταται υποχρέωση προς διεκπεραίωση της υπόθεσης, καθώς και η επισήμανση ότι, σε περίπτωση υπέρβασης των χρονικών ορίων που καθορίζονται στις παραγράφους 1 και 2 του παρόντος άρθρου, παρέχεται δυνατότητα αποζημίωσης κατά τις ρυθμίσεις των παραγράφων 7 και 8 του Ν. 1943/1991 (ΦΕΚ 50 Α'), όπως ισχύει.

6. Οι προθεσμίες των παραγράφων 1 και 2 του παρόντος άρθρου δεν ισχύουν για αναγνώριση απαιτήσεων κατά του Δημοσίου, εφόσον υφίσταται σχετική εκκρεμής δίκη, καθώς και για τις περιπτώσεις όπου απαιτείται εμφάνιση του ενδιαφερομένου ενώπιον συλλογικού οργάνου, και η μη προσέλευση του οφείλεται σε υποκειμενικούς ή αντικειμενικούς λόγους.

Άρθρο 5
Πρόσβαση στα έγγραφα

1. Κάθε ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα, ύστερα από γραπτή αίτησή του, να λαμβάνει γνώση των διοικητικών εγγράφων. Ως διοικητικά έγγραφα νοούνται όσα συντάσσονται από τις δημόσιες υπηρεσίες, όπως εκθέσεις, μελέτες, πρακτικά, στατιστικά στοιχεία, εγκύκλιες οδηγίες, απαντήσεις της Διοίκησης, γνωμοδοτήσεις και αποφάσεις.

2. Όποιος έχει ειδικό έννομο συμφέρον δικαιούται, ύστερα από γραπτή αίτησή του, να λαμβάνει γνώση των ιδιωτικών εγγράφων που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες και είναι σχετικά με υπόθεσή του η οποία εκκρεμεί σε αυτές ή έχει διεκπεραιωθεί από αυτές.

3. Το κατά τις προηγούμενες παραγράφους δικαίωμα δεν υφίσταται στις περιπτώσεις που το έγγραφο αφορά την ιδιωτική ή οικογενειακή ζωή τρίτου, ή αν παραβλάπτεται απόρρητο το οποίο προβλέπεται από ειδικές διατάξεις. Η αρμόδια διοικητική αρχή μπορεί να αρνηθεί την ικανοποίηση του δικαιώματος τούτου αν το έγγραφο αναφέρεται στις συζητήσεις του Υπουργικού Συμβουλίου, ή αν η ικανοποίηση του δικαιώματος αυτού είναι δυνατόν να δυσχεράνει ουσιωδώς την έρευνα δικαστικών, διοικητικών, αστυνομικών ή στρατιωτικών αρχών σχετικώς με την τέλεση εγκλήματος ή διοικητικής παράβασης.

4. Το δικαίωμα των παρ. 1 και 2 ασκείται: α) με μελέτη του εγγράφου στο κατάστημα της υπηρεσίας ή β) με χορήγηση αντιγράφου, εκτός αν η αναπαραγωγή τούτου μπορεί να βλάψει το πρωτότυπο. Η σχετική δαπάνη αναπαραγωγής βαρύνει τον αιτούντα εκτός αν ο νόμος ορίζει διαφορετικά. Αν πρόκειται για πληροφορίες ιατρικού χαρακτήρα, αυτές γνωστοποιούνται στον αιτούντα με τη βοήθεια γιατρού ο οποίος ορίζεται για το σκοπό αυτόν.

5. Η άσκηση του κατά τις παρ. 1 και 2 δικαιώματος γίνεται με την επιφύλαξη της ύπαρξης τυχόν δικαιωμάτων πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας.

6. Η χρονική προθεσμία για τη χορήγηση εγγράφων κατά τις παραγράφους 1 και 2 ή την αιτιολογημένη απόρριψη της σχετικής αίτησης του πολίτη είναι είκοσι (20) ημέρες.

Άρθρο 6
Προηγούμενη ακρόαση του ενδιαφερομένου

1. Οι διοικητικές αρχές, πριν από κάθε ενέργεια ή μέτρο σε βάρος δικαιωμάτων ή συμφερόντων συγκεκριμένου προσώπου, οφείλουν να καλούν τον ενδιαφερό-

μενο να εκφράσει τις απόψεις του, εγγράφως ή προφορικώς ως προς τα σχετικά ζητήματα.

2. Η κλήση προς ακρόαση είναι έγγραφη, αναφέρει τον τόπο, την ημέρα και την ώρα της ακρόασης, προσδιορίζει δε το αντικείμενο του μέτρου ή της ενέργειας. Η κλήση κοινοποιείται στον ενδιαφερόμενο τουλάχιστον πέντε (5) πλήρεις ημέρες πριν από την ημέρα της ακρόασης. Ο ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα να λάβει γνώση των σχετικών αποδεικτικών στοιχείων και να προβεί σε ανταπόδειξη.

3. Αν η άμεση λήψη του δυσμενούς μέτρου είναι αναγκαία για την αποτροπή κινδύνου ή λόγω επιτακτικού δημόσιου συμφέροντος, είναι, κατ' εξαίρεση, δυνατή η, χωρίς προηγούμενη κλήση του ενδιαφερομένου, ρύθμιση. Αν η κατάσταση που ρυθμίστηκε είναι δυνατόν να μεταβληθεί, η διοικητική αρχή, μέσα σε χρονικό διάστημα δεκαπέντε *(15)* ημερών, καλεί τον ενδιαφερόμενο να εκφράσει τις απόψεις του σύμφωνα με τις προηγούμενες παραγράφους, οπότε και προβαίνει σε τυχόν νέα ρύθμιση. Αν η πιο πάνω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, το μέτρο παύει αυτοδικαίως, και χωρίς άλλη ενέργεια, να ισχύει.

4. Οι διατάξεις των παρ. 1 και 2 εφαρμόζονται και όταν οι σχετικές με τη δυσμενή διοικητική πράξη διατάξεις προβλέπουν δυνατότητα άσκησης διοικητικής προσφυγής.

Άρθρο 7

Αμεροληψία των διοικητικών οργάνων

1. Τα διοικητικά όργανα, μονομελή ή συλλογικά, πρέπει να παρέχουν εγγυήσεις αμερόληπτης κρίσης κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους.

2. Τα μονομελή όργανα καθώς και τα μέλη των συλλογικών οργάνων, οφείλουν να απέχουν από κάθε ενέργεια ή διαδικασία που συνιστά συμμετοχή σε λήψη απόφασης ή διατύπωση γνώμης ή πρότασης εφόσον: α) η ικανοποίηση προσωπικού συμφέροντός τους συνδέεται με την έκβαση της υπόθεσης ή β) είναι σύζυγοι ή συγγενείς εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τετάρτου βαθμού, με κάποιον από τους ενδιαφερομένους ή γ) έχουν ιδιαίτερο δεσμό ή ιδιάζουσα σχέση ή εχθρότητα με τους ενδιαφερομένους.

3. Το όργανο ή το μέλος του συλλογικού οργάνου, εφόσον κρίνει ότι συντρέχει στο πρόσωπο του λόγος που επιβάλλει την αποχή του, οφείλει να το δηλώσει αμέσως στην προϊστάμενη αρχή ή στον προεδρεύοντα του συλλογικού οργάνου, αντιστοίχως, και να απέχει από οποιαδήποτε ενέργεια. Στις περιπτώσεις αυτές, η προϊστάμενη αρχή, ή το συλλογικό όργανο, αποφαίνεται το ταχύτερο δυνατόν.

Άρθρο 10

Προθεσμίες προς ενέργεια

4. Αν οι διατάξεις επιβάλλουν τη συνυποβολή πιστοποιητικών, δικαιολογητικών ή άλλων δημόσιων εγγράφων και αυτά δεν συνυποβάλλονται για λόγους που αφορούν την αρμόδια για την έκδοσή τους διοικητική αρχή, αρκεί η εμπρόθεσμη υποβολή του εγγράφου του ενδιαφερομένου. Στην περίπτωση αυτή, πρέπει στο υποβαλλόμενο από τον ενδιαφερόμενο έγγραφο να γίνεται μνεία του λόγου της μη συνυποβολής των δημόσιων εγγράφων, τα οποία, πάντως, ο ενδιαφερόμενος οφείλει να προσκομίσει όταν εκλείψει η αιτία που κατέστησε αδύνατη τη συνυποβολή τους.

4.α. Με αποφάσεις του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού μπορεί να καταργείται η υποχρέωση υποβολής δικαιολογητικών, όταν αυτά έχουν ήδη κατατεθεί σε άλλη υπηρεσία, οι ενέργειες της οποίας αποτελούν αναγκαία προϋπόθεση των επόμενων σταδίων της διοικητικής διαδικασίας.

4.β. Με όμοιες αποφάσεις είναι δυνατή, προκειμένου για ανανέωση άδειας, η κατάργηση δικαιολογητικών, εφόσον αυτά δεν αναφέρονται σε στοιχεία των οποίων πιθανολογείται η μεταβολή μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της αρχικής άδειας.

5. Οι προθεσμίες για τη διοίκηση είναι ενδεικτικές, εκτός αν από τις διατάξεις που τις προβλέπουν προκύπτει ότι είναι αποκλειστικές. Οι προθεσμίες για την έκδοση ατομικών διοικητικών πράξεων, δυσμενών για το πρόσωπο το οποίο αφορούν αμέσως, είναι αποκλειστικές.

6. Υπέρβαση των προθεσμιών συγχωρείται σε περίπτωση ανώτερης βίας, καθώς και όταν ο ενδιαφερόμενος επικαλείται τη συνδρομή γεγονότων γνωστών στην υπηρεσία».

Προσθήκη από το άρθρο 6 του Ν.3242/2004

7. Ανασύσταση φακέλου

Με το Προεδρικό Διάταγμα (ΠΔ) 114 (ΦΕΚ 165/Α΄/30.6.2005), καθορίζεται η διαδικασία υποχρεωτικής ανασύστασης φακέλου ο οποίος έχει απωλεσθεί με υπαιτιότητα της υπηρεσίας και στον οποίο εμπεριέχονται πιστοποιητικά και δικαιολογητικά που έχουν υποβληθεί από τον ενδιαφερόμενο. Στο ίδιο προεδρικό διάταγμα προβλέπονται οι προϋποθέσεις σύμπραξης του ενδιαφερομένου, καθώς και οι τρόποι προσωρινής διεκπεραίωσης του αιτήματος για το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί ως την ολοκλήρωση της ανασύστασης ενώ ορίζεται ότι η διαδικασία

ανασύστασης του φακέλου ολοκληρώνεται μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από τη διαπίστωση της απώλειάς του.

8. Οι υπηρεσίες υποχρεούνται να παραλαμβάνουν και αιτήσεις οι οποίες δεν συνοδεύονται από τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Στην περίπτωση αυτή γίνεται ειδική περιγραφή των δικαιολογητικών που ελλείπουν στη σχετική απόδειξη παραλαβής η οποία χορηγείται από την υπηρεσία στον ενδιαφερόμενο.

Άρθρο 12

Τήρηση πρωτοκόλλου υπηρεσίας -
Χορήγηση βεβαίωσης για την καταχώριση εγγράφου

Κάθε έγγραφο που περιέρχεται στην υπηρεσία με οποιονδήποτε τρόπο, καταχωρίζεται αυθημερόν στο βιβλίο εισερχομένων, κατ' αύξοντα αριθμό, με χαρακτηρισμό και μνεία του θέματος στο οποίο αναφέρεται και του αριθμού των στοιχείων που το συνοδεύουν. Στο ίδιο βιβλίο αναγράφονται επίσης το όργανο προς το οποίο το έγγραφο απευθύνεται, καθώς και η ημερομηνία εισόδου του. Η υπηρεσία οφείλει να χορηγεί βεβαίωση καταχώρισης του εγγράφου με όλα τα παραπάνω στοιχεία.

Άρθρο 17

Αιτιολογία

1. Η ατομική διοικητική πράξη πρέπει να περιέχει αιτιολογία, η οποία να περιλαμβάνει τη διαπίστωση της συνδρομής των κατά νόμο προϋποθέσεων για την έκδοσή της.

2. Η αιτιολογία πρέπει να είναι σαφής, ειδική, επαρκής και να προκύπτει από τα στοιχεία του φακέλου, εκτός αν προβλέπεται ρητώς στο νόμο ότι πρέπει να περιέχεται στο σώμα της πράξης.

ΛΟΙΠΟΙ ΝΟΜΟΙ ΚΑΙ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Ν.3242/2004, άρθρο 7

Αποζημίωση πολιτών για τη μη τήρηση προθεσμιών διεκπεραίωσης υποθέσεων από τη διοίκηση

1. Οι παράγραφοι 7, 8 και 12 του άρθρου 5 του Ν. 1943/1991 (ΦΕΚ 50/Α') αντικαθίστανται ως ακολούθως:

7. Σε περίπτωση μη τήρησης των προθεσμιών που προβλέπονται στις διατάξεις του Ν. 2690/1999 (ΦΕΚ 45/Α'), όπως ισχύουν, καταβάλλεται στον αιτούντα, από τον οικείο φορέα, πλήρης αποζημίωση. Η αποζημίωση αυτή αφαιρείται από το τυχόν, μεταγενεστέρως, επιδικαζόμενο ποσό, εφόσον γίνει δεκτή από το αρμόδιο δικαστήριο σχετική αγωγική απαίτηση, κατά τις περί αστικής ευθύνης διατάξεις.

8. Το ύψος του καταβλητέου χρηματικού ποσού που προβλέπεται στην προηγούμενη παράγραφο καθορίζεται από τις Επιτροπές της παραγράφου 13 του παρόντος άρθρου μετά από εισήγηση της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης ή της Περιφέρειας[27], που επιλαμβάνονται μετά από αίτηση του πολίτη.

Για τον καθορισμό του ύψους της καταβλητέας πλήρους αποζημίωσης λαμβάνονται υπόψη ιδίως: α) το μέγεθος της περιουσιακής ζημίας και της ηθικής βλάβης που προκλήθηκε από την καθυστέρηση, β) οι συνθήκες στις οποίες οφείλεται η καθυστέρηση, γ) το τυχόν υφιστάμενο σχετικό πόρισμα του Συνηγόρου του Πολίτη. Η απόφαση της Επιτροπής, που εκδίδεται μέσα σε δύο μήνες από την υποβολή της σχετικής αίτησης και μετά από εξέταση της συνδρομής των ανωτέρω προϋποθέσεων, κοινοποιείται στον ενδιαφερόμενο, καθώς και στην υπηρεσία που δεν ενήργησε μέσα στη νόμιμη προθεσμία και αποτελεί εντολή καταβολής στον πολίτη του ορισθέντος ποσού. Αν η καταβολή αυτή

27 Από την 1η Ιανουαρίου 2011, με την έναρξη εφαρμογής του Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ 87 Α) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης –πρόγραμμα Καλλικράτης», η αρμοδιότητα της λειτουργίας των Ειδικών Επιτροπών Ελέγχου Εφαρμογής Νομοθεσίας των Περιφερειών περιέρχεται αυτοδικαίως και χωρίς άλλη διατύπωση στις Αποκεντρωμένες Διοικήσεις, με πεδίο ευθύνης τους τα όρια των καταργούμενων Περιφερειών στα οποία κάθε μια από αυτές εκτείνεται.

δεν γίνει μέσα σ' έναν μήνα, από την κοινοποίηση της απόφασης της Επιτροπής, το χρηματικό ποσό καταβάλλεται εντόκως. Ο τόκος υπολογίζεται για κάθε μήνα με το επιτόκιο της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, που ισχύει για τις καταθέσεις, επί προθεσμία διάρκειας ενός έτους.

12. Με απόφαση των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και Οικονομίας και Οικονομικών καθορίζεται ο τρόπος καταβολής του, κατά τις παραγράφους 7 και 8, χρηματικού ποσού, καθώς και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια.

4. Με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται ύστερα από πρόταση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, είναι δυνατόν οι αρμοδιότητες των επιτροπών που αναφέρονται στην παράγραφο 2 αυτού του άρθρου να ανατεθούν στον Συνήγορο του Πολίτη. Με το ίδιο προεδρικό διάταγμα ρυθμίζονται και όλα τα θέματα που ανακύπτουν από τη μεταφορά αυτών των αρμοδιοτήτων στον Συνήγορο του Πολίτη, ιδίως δε τα θέματα που σχετίζονται με την αναγκαία στελέχωση των υπηρεσιών του και την απαιτούμενη υλικοτεχνική υποδομή.

ΠΚ άρθρο 252
Παραβίαση υπηρεσιακού απορρήτου

Ο υπάλληλος που εκτός από τις περιπτώσεις των άρθρων 248, 249, 250 και 251, παραβαίνοντας τα καθήκοντά του γνωστοποιεί σε άλλον: α) πράγμα, το οποίο γνωρίζει μόνο λόγω της υπηρεσίας του ή β) έγγραφο που του είναι εμπιστευμένο ή προσιτό λόγω της υπηρεσίας του, αν τέλεσε κάποια από τις πράξεις αυτές με σκοπό να ωφεληθεί ο ίδιος ή να βλάψει το κράτος ή κάποιον άλλο, τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών.

Ν. 2472/1997, «Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα»

Ν. 3304/2005, «Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας και γενετήσιου προσανατολισμού»

Ν. 3448/15-3-2006(ΦΕΚ 57/Α΄/15.3.2006), «Για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα και τη ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης»

Ν. 3868/3-8-2010 (ΦΕΚ 129/Α΄/3-8-2010), «Αναβάθμιση του Εθνικού Συστήματος Υγείας και λοιπές διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης»

ΥΑ Γ.Π.οικ.104720/25.8.2010 (ΦΕΚ 1315/Β/25.8.2010) «Καθορισμός των οργάνων, της διαδικασίας ελέγχου πιστοποίησης των παραβάσεων και επιβολής των προβλεπόμενων κυρώσεων, καθώς και των κριτηρίων προσδιορισμού του ύψους του προστίμου, της διαδικασίας είσπραξης»

Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 112 Α)

Άρθρο 2
Πεδίο εφαρμογής

4. Στο διαδίκτυο αναρτώνται:

1) νόμοι που εκδίδονται και δημοσιεύονται κατά το Σύνταγμα,

2) πράξεις νομοθετικού περιεχομένου του άρθρου 44 παρ. 1 του Συντάγματος,

3) τα προεδρικά διατάγματα κανονιστικού χαρακτήρα,

4) λοιπές πράξεις κανονιστικού χαρακτήρα με εξαίρεση τις κανονιστικές πράξεις που αφορούν την οργάνωση, διάρθρωση, σύνθεση, διάταξη, εφοδιασμό και εξοπλισμό των Ενόπλων Δυνάμεων της Χώρας, καθώς και κάθε άλλη πράξη, η δημοσιοποίηση της οποίας προκαλεί βλάβη στην εθνική άμυνα και ασφάλεια της χώρας,

5) ερμηνευτικές εγκύκλιοι και εγκύκλιοι για την εφαρμογή της νομοθεσίας,

6) οι προϋπολογισμοί, απολογισμοί, ισολογισμοί και οι επί μέρους δαπάνες Υπουργείων, κεντρικών και περιφερειακών δημόσιων υπηρεσιών, Ν.Π.Δ.Δ., φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα και φορέων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού,

7) πράξεις διορισμού μονομελών οργάνων και συγκρότησης συλλογικών οργάνων διοίκησης των φορέων του Δημοσίου, των Ν.Π.Δ.Δ., των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα και των φορέων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού, καθώς και οι τροποποιήσεις αυτών,

8) πράξεις διορισμού, αποδοχής παραίτησης, αντικατάστασης ή παύσης Γενικών Γραμματέων Υπουργείων και Περιφερειών, Ειδικών Γραμματέων Υπουργείων, μελών συλλογικών οργάνων διοίκησης φορέων του Δημοσίου, των Ν.Π.Δ.Δ., των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα και φορέων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού,

9) πράξεις συγκρότησης αμειβόμενων ή μη επιτροπών, ομάδων εργασίας, ομάδων έργου και συναφών οργάνων γνωμοδοτικής ή άλλης αρμοδιότητας, ανεξαρτήτως αν τα μέλη τους αμείβονται ή όχι,

10) πράξεις καθορισμού των αμοιβών και αποζημιώσεων των μελών μονομελών και συλλογικών οργάνων διοίκησης, μελών επιτροπών, ομάδων εργασίας, ομάδων έργου και συναφών οργάνων γνωμοδοτικής ή άλλης αρμοδιότητας,

11) προκηρύξεις πλήρωσης θέσεων με διαγωνισμό ή με επιλογή, στις οποίες περιλαμβάνονται και οι προκηρύξεις για επιλογή και πλήρωση θέσεων διευθυντικών στελεχών των Ν.Π.Δ.Δ., φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα, και των επιχειρήσεων και φορέων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού, καθώς και οι προκηρύξεις εξετάσεων υποψηφίων δικηγόρων, συμβολαιογράφων και άμισθων υποθηκοφυλάκων,

12) προκηρύξεις πλήρωσης θέσεων διδακτικού ερευνητικού προσωπικού (ΔΕΠ) του πανεπιστημιακού τομέα και του εκπαιδευτικού προσωπικού (ΕΠ) του τεχνολογικού τομέα της ανώτατης εκπαίδευσης,

13) πίνακες επιτυχόντων, διοριστέων και επιλαχόντων των προκηρύξεων επιλογής προσωπικού, στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η δημοσίευση τους προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία,

14) περιλήψεις πράξεων διορισμού, μετάταξης, διαθεσιμότητας, αποδοχής παραίτησης, λύσης της υπαλληλικής σχέσης ή υποβιβασμού υπαλλήλων, μόνιμων και μετακλητών, και διευθυντικών στελεχών του Δημοσίου, των Ν.Π.Δ.Δ., φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα, φορέων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού, καθώς και αντιστοίχων πράξεων που αφορούν δημόσιους λειτουργούς, των οποίων η δημοσίευση απαιτείται κατά την κείμενη νομοθεσία, και περιλήψεις πράξεων διορισμού και συμβάσεων με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ή συμβάσεων έργου στο Δημόσιο, τα Ν.Π.Δ.Δ., τους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα και φορέων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού,

15) το σύνολο των συμβάσεων και των πράξεων που αναφέρονται σε αναπτυξιακούς νόμους, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται οι πράξεις υπαγωγής επενδύσεων σε διατάξεις αναπτυξιακών νόμων και οι αποφάσεις έναρξης παραγωγικής λειτουργίας επενδύσεων,

16) περιλήψεις διακηρύξεων, αποφάσεις και πράξεις κατακύρωσης και ανάθεσης δημόσιων συμβάσεων έργων, προμηθειών, υπηρεσιών και μελετών του Δημοσίου, των Ν.Π.Δ.Δ., φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα και φορέων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού,

17) πράξεις αποδοχής δωρεών στο Ελληνικό Δημόσιο, στα Ν.Π.Δ.Δ., σε φορέα του ευρύτερου δημόσιου τομέα ή σε φορείς των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού, καθώς και συμβάσεων πολιτιστικών χορηγιών του ν. 3525/2007 (ΦΕΚ 16 Α'),

18) πράξεις δωρεών, επιχορηγήσεων, παραχώρησης χρήσης περιουσιακών

στοιχείων από το Δημόσιο, τα Ν.Π.Δ.Δ., τους φορείς των Ο.Τ.Α. ή φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα σε φυσικά πρόσωπα, νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου και νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου,

19) οι πράξεις: α) παραχώρησης δημόσιων και δημοτικών κτημάτων, καθορισμού χρήσης γης παραχωρούμενου δημόσιου κτήματος, αλλαγής χρήσης γης κοινόχρηστου κτήματος, β) καθορισμού εθνικών δρυμών, δασών και δασικών εκτάσεων, γ) χαρακτηρισμού εκτάσεων ως αναδασωτέων, δ) καθορισμού αιγιαλού, παραλίας, λιμνών, ποταμών, ρεμάτων και χειμάρρων, ε) καθορισμού βιομηχανικών ζωνών, στ) καθορισμού λατομικών ζωνών, ζ) σύνταξης και έγκρισης πολεοδομικών μελετών και Γενικού Πολεοδομικού σχεδίου, έγκρισης και τροποποίησης χωροταξικών και ρυμοτομικών σχεδίων, προσδιορισμού ή τροποποίησης ορίων οικισμού και έγκρισης της μεταφοράς αυτού, η) σύνταξης και έγκρισης Ζωνών Οικιστικού Ελέγχου (ΖΟΕ), θ) καθορισμού και τροποποίησης όρων δόμησης, ι) χορήγησης, αναστολής χορήγησης, τροποποίησης οικοδομικών αδειών, ια) χωροθέτησης, ιβ) καθορισμού αρχαιολογικών χώρων, ιγ) χαρακτηρισμών κτιρίων ως διατηρητέων και αποχαρακτηρισμών αυτών. Αναρτώνται επίσης οι πράξεις ανάκλησης και ακύρωσης των παραπάνω πράξεων,

20) οι γνωμοδοτήσεις και τα πρακτικά γνωμοδοτήσεων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους,

21) οι πράξεις και γνωμοδοτήσεις των ανεξάρτητων και ρυθμιστικών διοικητικών αρχών, η δημοσίευση των οποίων προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία,

22) ατομικές διοικητικές πράξεις, η δημοσίευση των οποίων προβλέπεται από ειδική διάταξη νόμου.

Απόφαση Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ΔΙΑΔΠ/Φ.Β.1/15884/10-8-2011, (**ΑΔΑ: 4ΑΜ7Χ-ΥΕΔ)** «Καθορισμός ωρών εβδομαδιαίας εργασίας, προσέλευσης και αποχώρησης των υπαλλήλων του Δημοσίου, των Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού και των λοιπών Ν.Π.Δ.Δ. και ωρών εισόδου του κοινού στις δημόσιες υπηρεσίες».

Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ /Φ.18/οικ.6190/12-3-2012 (ΑΔΑ : Β44ΥΧ-ΦΗ0), «Δικαιώματα των πολιτών και των επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες».

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΑΜΕΑ	Άτομα με ειδικές ανάγκες
ΑΝ	Αναγκαστικός νόμος
Βλ.	Βλέπε
ΔΕφ ΑΘ	Διοικητικό Εφετείο Αθηνών
Δηλ.	Δηλαδή
ΔΟΥ	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
ΔΠρωτ.	Διοικητικό Πρωτοδικείο
Η/Υ	Ηλεκτρονικός υπολογιστής
ΙΧ	ιδιωτικής χρήσης
κ.λπ.	και λοιπά
ΚΔΔ	Κώδικας διοικητικής διαδικασίας
ΚΕΠΥΟ	Κέντρο Πληροφορικής Υπουργείου Οικονομικών
Λ.χ.	Λόγου χάρη
Ν.	Νόμος
ΝΠΔΔ	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
ΝΠΙΔ	Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου
ΟΑΕΔ	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού
ΟΤΑ	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
π.χ.	παραδείγματος χάριν
παρ.	παράγραφος
ΠΔ	Προεδρικό Διάταγμα
περ.	περίπτωση
ΠΚ	Ποινικός Κώδικας
ΣτΕ	Συμβούλιο της Επικρατείας
Τμ	Τετραγωνικά μέτρα
ΤΠΔ	Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων
ΥΑ	Υπουργική απόφαση
ΥΚ	Υπαλληλικός κώδικας
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ

Καλλιόπη Σπανού,
Καθηγήτρια Πανεπιστημίου Αθηνών, Συνήγορος του Πολίτη.

Ευσταθία Μπεργελέ,
Γενική Γραμματέας του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Δημήτριος Παπαδημητρόπουλος,
Προϊστάμενος της Γενικής Διεύθυνσης Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ευαγγελία Βασιλείου,
τέως Προϊσταμένη της Γενικής Διεύθυνσης Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Θεόφραστος Αντωνόπουλος,
τέως Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Σχέσεων Κράτους Πολίτη του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ

Μιχάλης Καραχάλιος,
Προϊστάμενος του Τμήματος Πληροφόρησης και Ανοιχτής Διοίκησης του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ιωάννης Ντινιακός,
Υπάλληλος Τμήματος Προστασίας Πολιτών του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Κωνσταντίνα Πρεβεζάνου,
Ειδική επιστήμονας στον Συνήγορο του Πολίτη.

Μάριος Πρωτοπαπάς,
Ειδικός επιστήμονας στον Συνήγορο του Πολίτη.

ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους Πολίτη
Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,
Βασ. Σοφίας 15, ΤΚ 106 74, Αθήνα,
Τηλέφωνα επικοινωνίας: 213 1313102, 213 1313113 - φαξ: 213 1313178,
Ηλεκτρονική Διεύθυνση (URL): **www.ydmed.gov.gr**

Συνήγορος του Πολίτη,
Χατζηγιάννη Μέξη 5, ΤΚ 115 28, Αθήνα,
Τηλέφωνα επικοινωνίας: 210 7289600, 801 11 25000, φαξ: 210, 7292129,
Ηλεκτρονική Διεύθυνση (URL): **www.synigoros.gr**

Για περισσότερες πληροφορίες,
μπορείτε να επισκέπτεσθε τον ιστοχώρο

www.**ydmed.gov.gr**

Για περισσότερες πληροφορίες,
μπορείτε να επισκέπτεσθε τον ιστοχώρο

www.**ydmed.gov.gr**